



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE,
UGEL N°10.HUARAL.2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Valladares Trelles, Xiomara Marizu Yusbe (orcid.org/0000-0003-2998-1829)

ASESOR:

Mg. Díaz Torres, William Ricardo (orcid.org/0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Le dedico el resultado de este trabajo a Dios, a mis padres, hermana e hijo que me apoyaron e incentivaron constantemente a lograr mis objetivos profesionales y seguir cultivando mis principios, valores, mi perseverancia y mi empeño.

Agradecimiento

A dios, a mi familia, el cual han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, a la Universidad Cesar Vallejo que a través de sus docentes me brindaron los conocimientos para llevar a cabo este trabajo de formación profesional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.1.1. Tipo de Investigación	16
3.1.2. Diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.3.1. Población	17
3.3.2. Muestra.....	17
3.3.3. Muestro	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20

IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	43
• Anexo 1: Tabla de operacionalización de Variables	
• Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	
• Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento	
• Anexo 4: Confiabilidad	
• Anexo 5: Autorización	
• Anexo 6: Fotos	
• Anexo 7: Matriz de Consistencia.	

Índice de tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	18
Tabla 2: Nivel de coeficiente de correlación Rho de Spearman	20
Tabla 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
Tabla 4: El nivel de relación de la satisfacción logística y selección de proveedores.	21
Tabla 5: Nivel de la satisfacción logística según categorías.....	23
Tabla 6: Nivel de la Selección de Proveedores por SEACE según categorías.....	24
Tabla 7: Coeficiente de correlación de Sperman de la satisfacción logística y la..... calidad.....	25
Tabla 8: Coeficiente de correlación de Sperman de la satisfacción logística y la..... flexibilidad.....	26
Tabla 9: Coeficiente de correlación de Sperman de la satisfacción logística y el..... precio.....	27
Tabla 10: Coeficiente de correlación de Sperman de la satisfacción logística y el..... proceso de entrega.....	28
Tabla 11: Coeficiente de correlación de Spearman de la satisfacción logística y..... selección de Proveedores.....	29

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación.....	8
Figura 2. Nivel de la satisfacción logística y selección de Proveedores	24
Figura 3. Nivel de la satisfacción logística según categorías	25
Figura 4. Nivel de la selección de proveedores según categorías.....	26

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción logística y la selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022. Se utilizó el tipo de investigación básica con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte correlacional-causal. Además, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, dicha técnica fue previamente validada por el juicio de tres expertos para su aplicación a 50 encuestados. El *Alfa de Cronbach* de la satisfacción logística es 0,879 y de la selección de proveedores por SEACE es 0,867. Los resultados obtenidos del nivel de satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE se determinó una media total de 3,30 y 3,26. Respecto a las conclusiones se estableció que el nivel de relación de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10.HUARAL es bajo, y se acepta la hipótesis general la relación de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10. HUARAL.2022.

Palabras Clave: *Satisfacción logística, selección de proveedores por SEACE, correlación.*

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between Logistics satisfaction and the Selection of Suppliers by SEACE, UGEL N°10.Huaral.2022. For this purpose, the type of basic research was used with a quantitative approach and a non-experimental correlational-causal design. In addition, the technique used for data collection was the survey and the questionnaire as an instrument, this technique was previously validated by expert judgment to apply it to our sample of 50 respondents. Regarding the conclusions, it was determined that the level of relationship between logistics satisfaction and supplier selection by SEACE in UGEL N°10.HUARAL is low, and the general hypothesis is accepted: the relationship between logistics satisfaction and supplier selection by SEACE, UGEL No.10. HUARAL.2022.

Keywords: *Logistics satisfaction, supplier selection by SEACE, correlation.*

I. INTRODUCCIÓN

La Satisfacción Logística según Escudero (2019) enfatiza que se encuentra inmersa en la gestión logística, la cual se define como los procesos administrativos realizados en una organización pública y/o privada en el año fiscal en ejercicio, complaciendo las necesidades del cliente o usuario en un momento oportuno y lugar adecuado. Además, la Selección de proveedores por SEACE según Aquipucho (2015) indica que es muy útil al momento de realizar las compras y servicios con la debida transparencia en la elección de proveedores para conllevar los diversos procedimientos de selección en el Perú con certificación OSCE vigente.

A nivel mundial, según Tommelein (2003) consideró a la gestión logística como el trabajo donde coinciden diversas personas con distintos cargos para finiquitar los objetivos organizacionales a nivel de las entidades.

Por otro lado, Fontalvo T. (2019) señala que hoy en día se implementó conocimientos para comprender los pasos del procedimiento logístico, descubriendo la magnitud de envergadura que tienen los componentes, elementos y procedimientos para la elección de proveedores.

Asimismo, según Espinoza (2017) menciona que el “Sistema en la gestión administrativa” son acciones que planea una organización conducida a la cima del éxito, a través del cumplimiento de un proceso administrativo.

Mientras Garga y Bambale (2016) señala que la cualidad en los servicios es la calidad siendo una de las dimensiones más sobresaliente en la satisfacción del usuario. También, se puede observar en caso de compra de productos y servicios logísticos el consumidor prevalece la confianza, seguridad, atención, entrega y el costo del mismo.

Por otra parte, Riera (2011) el Portal de Compras Públicas declara que los fondos del estado deberán ser empleados según la normativa de la Ley N°30225 (RLCE), debiendo ejecutar los pedidos de las áreas involucradas, para poder abastecer con los insumos, materiales, equipos y contratación de servicios,

siguiendo los lineamientos de la mencionada ley se podrá realizar contrataciones con el Estado.

Sanchez & Villegas (2015) definen que la percepción de la gestión logística es fundamental para el desarrollo empresarial alcanzando la eficiencia y productividad dentro de la cadena de valores. El almacenaje, procesamiento, despacho y distribución influyen en la eficiencia de la logística.

En Latinoamérica, según Insuasty (2019) menciona que la capacidad de exportación depende de la mayor producción, llevando un trabajo asociado a cada elemento dentro de los procesos logísticos, con el propósito que la gestión mejore para aprovechar mejor las oportunidades en materia de exportación del bien producido.

Asimismo, según Gómez (2012) el proceso de compra es realizado por un conjunto de individuos, en el cual se concentran los beneficios interpersonales o personales de los actores, buscando la elección del postor que cumpla con las exigencias y necesidades específicas de cada área funcional.

Asimismo, SCM Media Partner Logistec (2020) la mejora continua es una herramienta muy relevante para las áreas operativas y logísticas, cuyo objetivo es incrementar el rendimiento, la calidad y el costo de un bien o servicio mediante la evaluación continua de las partes que interactúan.

En Perú; según Morales (2018) menciona que el tipo de procesos logísticos en la cadena de abastecimiento para mejorar los ambientes de almacén y la eficiencia del área de mantenimiento debe priorizarse los equipos, herramientas y vehículos de la organización, pretendiendo proponer una gestión logística eficiente para obtener mejores resultados en los procedimientos realizados, contando con un almacén óptimo.

Además, Ramos (2018) señala que las principales dificultades en la gestión logística es examinar si la información se llegó a concluirse, si han sido atendidos en relación a reclamos o devoluciones para la calificación de la oportunidad de entrega de los pedidos en un tiempo oportuno para el comprador.

En Chiclayo; Saldaña (2018) indica que la mejora en la Gestión Logística

estener una propuesta idónea en cuanto a los procedimientos que se utilizan en el momento de llevar a cabo la obtención de suministros y/o servicios, aumentando su rentabilidad en la organización; una de las herramientas que se emplean son la implementación de las 5s.

Por otro lado, según Parodi (2017) señala que la Gestión administrativa presume abarca la identificación del producto, sus especificaciones técnicas, entre otros. Además, conlleva a que si el producto es recepcionado en óptimas condiciones se desarrollara la satisfacción logística.

Asimismo, se elaboró el **problema general** de la investigación ¿Cuál es la relación de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022? También se formularon los **problemas específicos**: **PE1** - ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística en la UGEL N°10.HUARAL.2022?, **PE2** - ¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10.HUARAL.2022?, **PE3** - ¿Cuál es la relación de la satisfacción logística y la calidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022?, **PE4** - ¿Cuál es la relación de la satisfacción logística y la flexibilidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022?, **PE5** - ¿Cuál es la relación de la satisfacción logística y el precio en la UGEL N°10.HUARAL.2022?, **PE6** - ¿Cuál es la relación de la satisfacción logística y la entrega en la UGEL N°10.HUARAL.2022? y **PE7** - ¿Cuál es la contrastación de la relación satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022?

Seguidamente, se detalló la justificación de la investigación: Gestión Logística, por consiguiente, se podrá visualizar la percepción de los procesos logísticos en relación a los temas como: satisfacción logística y selección de proveedores. Implicancias prácticas, pues el trabajo de investigación es actual y podremos ver los procesos logísticos y su importancia de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE en las instituciones públicas. **Valor teórico**, ya que toma como referencia los principales fundamentos y teorías de los autores referente a la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE.

Esto llevo a plantear nuestro **objetivo general**: Determinar la relación de

la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10. HUARAL.2022. Por lo tanto, formulándose los **objetivos específicos**: **OE1** - Establecer el nivel de la satisfacción logística en la UGEL N°10.HUARAL.2022, **OE2** - Evaluar el nivel de la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10.HUARAL.2022, **OE3** - Determinar el nivel de relación de la satisfacción logística y la calidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022 **OE4** - Evaluar el nivel de relación de la satisfacción logística y la flexibilidad en la UGEL N°10. HUARAL.2022, **OE5** - Identificar el nivel de relación de la satisfacción logística y el precio en la UGEL N°10.HUARAL.2022, **OE6** - Calificar el nivel de relación de la satisfacción logística y el proceso de la entrega en la UGEL N°10.HUARAL.2022 y **OE7** - Contrastar la relación satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022.

Planteando como **hipótesis general**: La relación de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10. HUARAL.2022, es bajo. Adicionalmente, las **hipótesis específicas** fueron: **HE1** - El nivel de la satisfacción logística en la UGEL N°10.HUARAL.2022, es bajo, **HE2** - El nivel de la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10. HUARAL.2022, es media, **HE3** - El nivel de relación de la satisfacción logística y la calidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022, es bajo, **HE4** - El nivel de relación de satisfacción logística y la flexibilidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022, es bajo, **HE5** - El nivel de relación de satisfacción logística y el precio en la UGEL N°10.HUARAL.2022, es bajo, **HE6** El nivel de relación de la satisfacción logística y el proceso de la entrega en la UGEL N°10.HUARAL.2022, es bajo- y **HE7** - La contrastación de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022, determinara su relación.

II.MARCO TEÓRICO

Para una mejor interpretación se ha tomado en cuenta trabajos de investigación relacionadas a las variables de estudio, este análisis permitirá evaluar y proponer soluciones adecuadas concerniente a la problemática encontrada.

A nivel nacional, según Monzon, Rabelo, Silva (2015) cuyo objetivo general fue poner en marcha mejorías en el Sistema de Registro Nacional de Proveedores dentro del OSCE, empleando un diseño de tipo no experimental y un enfoque de investigación cuantitativo, como conclusión propone modelos de mejoras al Sistema de Registro Nacional de Proveedores, a fin de aumentar la transparencia, efectividad y accesibilidad del sistema RNP desarrollando el interés del mercado público, asimismo recomienda un entorno web amigable para los proveedores en la cual registra las atenciones y los resultados de la gestión interna del RNP, enviando alertas y notificaciones a sus usuarios.

Requena (2020), en su trabajo de investigación se concentró en examinar la documentación conceptual y teórica en relación a la indagación y elección de postores en entidades estatales y privadas. La tesis da como conclusión en que las instituciones de categoría gubernamental y empresarial, se inclinan a diferentes opiniones, pronunciamientos al momento de finalizar una alianza económica con el contratista quien al final de la etapa contractual se debe adecuar a los requerimientos de abastecimiento, eficiencia y en función de sus procesos y resultados finales. Toda entidad pública o privada debe contar con una cartera de proveedores para atender sus necesidades propias, es por ello que se debe contarse con empresas que sean adaptables a nuestros requerimientos y necesidades, no deben ser contraria que nosotros nos adaptemos a ellos, porque debemos satisfacer las necesidades de nuestros usuarios internos y externos, por tal motivo de ceñirse a nuestros requerimientos.

Arce (2020), manifestó en su estudio el objetivo de identificar los factores participantes en la gestión logística que están en constante competencia por la existente globalización empresarial, siendo un estudio no

experimental e investigación cuantitativa, se concluye que la administración es asumida por las empresas aplicando modelos para una mejora en las organizaciones, recomendando que los integrantes de toda gestión administrativa trabajen relacionadamente como un engranaje para un fin en común que es cumplir con los objetivos institucionales, y a la vez brindar todos los instrumentos indispensables para el desempeño favorable de los mismos.

Malaver (2019), el objetivo de su investigación era analizar, recopilar y poner a disposición datos claros y fiables sobre la gestión logística centrada en el suministro, con el fin de educar a la agrupación acreditada en relación a su valor de los beneficiarios de una buena gestión logística del suministro. En la investigación se utilizó un diseño no experimental y técnicas de investigación cuantitativas. Concluye afirmando que la gestión logística es crucial para el desarrollo financiero de las instituciones, ya que se define para aplicar un plan a la hora de llevar a cabo sus actividades. Además, aconseja utilizar el modelo SCOR para evaluar los métodos logísticos con el fin de mejorar los procedimientos de suministro, producción y distribución y hacer que la empresa sea más competitiva.

Saavedra (2020), menciona como objetivo establecer si la capacidad operativa de compras de bienes y ejecución de contrataciones alteran los acuerdos definidos en el área logística de la UNJFSC, de tipo no experimental y enfoque cuantitativo, concluye que el desempeño positivo de la capacidad operativa y la contratación afectan la toma de decisiones en el área logística de la UNJFSC, considerando la variedad de soluciones alternativas como beneficio a la entidad.

Chafloque (2017), encomienda llevar a cabo indicadores como la rotación de mercancías, calidad en los pedidos generados y exactitud en el registro de inventarios (ERI), con el objetivo global de poner en práctica la alternativa para mejorar la administración de los procesos mencionados dentro del almacén, basada en las buenas prácticas de almacenamiento (BPA). El diseño utilizado es no experimental de un estudio transversal, concluyendo en proponer la adquisición de equipos elevadores para llevar a cabo los procedimientos operativos.

Gonzales (2017), Para determinar el grado de correlación de la implementación de los registros de información en el portal del SEACE y la mejora de los procesos de compras con entidades del estado en la UNJFSC, el investigador se basó en un diseño no experimental y el método descriptivo correlacional. Llegó a concluir que estos dos parámetros tienen una asociación clara y significativa.

Panana (2020), cuyo objetivo es establecer cómo influye la gestión logística en el desarrollo de la organización de las entidades comerciales del mercado La Merced, llega a la conclusión que la logística determina considerablemente en el desempeño organizacional de los acreedores asociados en el mercado La Merced y Central, con un promedio de 3,36. En su investigación sugiere crear un método para asignar los incrementos en el desempeño de los proveedores.

Chumbes (2021), utilizó una metodología descriptiva, no experimental de corte transversal, cuyo objetivo general del estudio es conocer si hay proporción directa de los procesos que comprenden la logística en cuanto a la calidad de prestación en la unidad de logística del H.R de Huacho. La Unidad de logística del H.R. de Huacho necesita mejorar la gestión administrativa ya que los trabajadores no se comprometen a cumplir con las tareas que se les ha encomendado dentro de la empresa. Además, se constató que los objetivos y metas del departamento se están retrasando porque no existe una estrategia operativa actual para la realización de las actividades.

A nivel internacional, según Altamirano (2015), su objetivo era analizar la empresa Repart S.A., con sede en Ambato (Brasil), y ver qué aspectos afectan en el agrado del comprador lo cual concierne en la logística. La disponibilidad y la entrega de los productos son los elementos logísticos más cruciales relacionados con la satisfacción del consumidor, según la metodología de investigación no experimental y descriptiva. Se aconseja utilizar un modelo logístico que permita que el sistema de suministro funcione con eficacia.

Figueroa 2018, el objetivo fue recomendar un enfoque de gestión de procesos logísticos para Alimentos El Sabor Cia Ltda que influya favorablemente en el deleite del usuario. El diseño de la pesquisa se caracterizó

por ser no experimental, cuantitativo y descriptivo. Como resultado, fue posible identificar los principales problemas logísticos de Alimentos El Sabor Cia Ltda., siendo los despachos los principales responsables y las entregas inadecuadas el segundo problema.

Según Freire y León (2018), La investigación es de carácter descriptivo, no experimental y cuantitativo, concluyendo que la industria del reciclaje en Ecuador no cuenta con mayores tecnicismos en cuanto al proceso logístico que llevan actualmente, identificando falencias especialmente en la clasificación que se debe realizar al material reciclado, y sugiriendo la implementación de una nueva metodología de trabajo aplicada a los procedimientos logísticos para lograr un incremento en la productividad. De esta manera, se podrá contar con mayores facilidades para mejorar el sistema logístico de las empresas de reciclaje.

Gómez (2016), el objetivo de este estudio es elegir y crear una bosquejo de exploración descriptiva y experimental utilizando un modelo de gestión., las estrategias logísticas de suministro global de las grandes empresas e importadores de materias primas, se concluye que a pesar de los estudios especializados en organizaciones no cuentan con un concepto correcto, se recomienda que dirijan las áreas logísticas personas capacitadas y con amplia experiencia, de tal manera que se trabaje de una forma muy organizada e integrada cada una de las áreas que la conforman y no como islas, lo que perjudicaría los procesos internos del área como los externos con las demás áreas involucradas en los diferentes procesos de gestión de la entidad.

Brufman, (2015), El objetivo principal de la investigación era construir una herramienta de apoyo utilizando un diseño no experimental y una metodología cualitativa hacia la técnica de elección y apreciación de proveedores en una organización minorista. Para cumplir las expectativas de los clientes, se decide que la aplicación de los modelos se centre sobre todo en el seguimiento de los proveedores más que en la selección.

Lozano (2017), utilizó una metodología no experimental y descriptiva para examinar los efectos de una mala selección de proveedores y determinar qué aspectos deben incluirse al evaluar el rendimiento de los proveedores y cómo deben examinarse. La conclusión del estudio insta a utilizar una

aplicación para la valoración, escogimiento de postores y señala a los factores como un ahorro de costes, el aumento de la flexibilidad de los proveedores, el apoyo a los contratistas en cuanto al progreso y la prosperidad de los vínculos interdepartamentales pueden potenciarse mediante el desarrollo de una metodología que mejore el proceso de suministro y las relaciones cliente-proveedor.

Ahora bien, para una mejor comprensión de tema estudiado, se solicita la observación de un conjunto de bases teóricas, tales como:

La teoría del justo a tiempo según Hay (2003), es un método de desplazamiento en función de la productividad y la demanda de los consumidores que admite una diversificación de productos incrementando la cifra de unidades y modelos. Su objetivo es disminuir las existencias manteniendo lo esencial (técnica del stock base cero), e implica una transformación al momento de concebir la fabricación, repartición y comercialización de bienes.

Teoría del valor público según Blaug (2000), se define como aquello que el público aprecia, la idea de valor público ha sido objeto de debate. Los organismos públicos deben "influir en las preferencias de los ciudadanos, pero también aprender de ellos, de sus ideas, intereses, experiencias y conocimientos colectivos.

Teoría por resultados según Dulgnan (2009), se describe como el marco conceptual para pensar e interactuar con cualquier tipo de sistema de resultados. Cualquier sistema que identifique, priorice, mida, atribuya o responsabilice a las partes de resultados de cualquier tipo en cualquier ámbito es un sistema de resultados. Además, disciplinas convencionales como la planificación estratégica, la planificación empresarial y la gestión de riesgos se ocupan de los retos relacionados con los resultados.

Teoría de la planificación estratégica según Tomasini (2001), implica identificar y priorizar las cuestiones que deben resolverse, esbozar posibles soluciones, elegir quién será responsable de llevarlas a cabo, asignar recursos para ello y decidir el formato y la frecuencia de las mediciones de los avances. Habiendo varias situaciones a desarrollarse para alcanzar los objetivos

estratégicos.

La comprensión de los términos utilizados en esta investigación se facilitará consultando a las enunciaciones conceptuales en cuanto a las variables de estudio.

Satisfacción logística determinado por Rico & Mauricio (2010), revela que la palabra logística, que en sus formas originales griegas significa calcular (RAE, 2010), tuvo su apogeo en el ejército griego.

Según Ballou (1993), centrado en su objetivo primordial de rentabilidad, señala que la logística permite la adquisición y distribución de servicios mediante la suficiente organización, control y planificación, permitiendo su validación hasta que llega al consumidor y logrando un servicio de calidad.

Adicionalmente Viana (2002), nos indica que la tarea de entregar y distribuir las mercancías es competencia de la logística. Esto permite planificar, coordinar y llevar a cabo el objetivo de reducción de costes y crecimiento en relación con otras organizaciones.

Gestión logística según Ganoza (2018), indica que, para comprender el concepto de gestión logística, primero hay que entender qué es un sistema. Por consiguiente, definiremos un sistema como un conjunto de elementos dispuestos y conectados para alcanzar un objetivo específico. Para conseguir los objetivos de los organismos, muchos departamentos de la corporación deben trabajar juntos. donde el sector logístico es crucial para el plan general.

Gestión de almacén según Rubio y Villaroel (2012), se refiere a la evolución de la logística, que incorpora la entrada, el almacenamiento, transferencia de materias primas, productos semiacabados o productos acabados dentro del almacén. Cuando una de las cosas se convierte en un pedido, se completa una de las tareas de la gestión del almacén, ampliando el flujo a la gestión de pedidos y la entrega.

Flamarique (2017), se refiere al hecho de que la gestión del almacenamiento incluye técnicas de almacenamiento, gestión de existencias y categorización ABC. Para empezar, tenemos los métodos de almacenamiento para saber dónde se encuentran las existencias.

En cuanto a las medianas y pequeñas empresas, se emplea un almacén ordenado cuando los productos son muy estables y no varían

considerablemente. Este almacén está sujeto a zonas y lugares.

Almacén caótico: Se trata de almacenes en los que la ubicación se asigna en cuanto se recibe el producto. Esta estrategia es empleada por todo tipo de empresas cuando el mercado es diverso o los productos rotan. Se puede utilizar el método ABC para identificar la ubicación de cada producto.

Como cuesta más utilizar el almacén caótico, en su totalidad las empresas prefieren utilizarlo.

Satisfacción logística según Bruni (2017), define que la satisfacción se da entre la calidad recibida y la calidad comprometida, es posible medirla tanto en términos de calidad como de cantidad. Obtenemos NO CALIDAD por el nivel que indica que ambas partes se solapan y por la acción de no mantener su posición media normal, que es igual a 3,35.

Se necesita un sistema de recopilación de datos para calcular la satisfacción logística y aplicar una estrategia de revisión, análisis y disminución de errores.

Como se ha señalado anteriormente, la satisfacción de la logística es el cimiento primordial del proceso de toma de decisiones de una empresa. Por ello, es necesario implantar herramientas y mecanismos que permitan coleccionar y examinar los datos de los consumidores. El autor se centrará en dos de las muchas condiciones para el cambio:

Una de ellas es que, con el paso del tiempo, se haya alcanzado un estándar, pero ese estándar se esté evaporando, lo que hace necesario aumentar las acciones y los movimientos para mantener el dinamismo que se había alcanzado.

La segunda etapa es cuando uno se acostumbra a todo lo aprendido a lo largo de los años, pero el usuario busca constantemente nuevas experiencias.

Porque ayuda a la mejora de una empresa, la satisfacción es también una herramienta muy vital.

Selección de proveedores según Sarache, Castrillón & Ortiz (2009) demuestran que la gestión de las redes de suministro está mejorando en la búsqueda de una tendencia mundial Y contar con un mayor rendimiento competitivo. Por esta razón, la elección de proveedores es una elección

estratégica que tiene una marca significativa en el progreso de la organización. En esta investigación se utilizan como referencia publicaciones periódicas internacionales de prestigio con conocimientos sobre el tema para analizar el estado actual de la selección de proveedores. La idea de este ensayo es brindar una contribución que puede interesar desde el punto de partida de estudios adicionales sobre el tema. Implica una serie de retos al respecto, como la selección de criterios de decisión operativos y el examen del contexto de las especificidades de la cadena de suministro.

Según Gonzales (2011), evaluación de proveedores. artículo en línea Gestión y Calidad. Afirma que toda organización tiene un eslabón clave formado por el conjunto de postores en el proceso de satisfacción de las necesidades de los consumidores: si estos proveedores no suministran bienes y/o servicios que se ajusten a las especificaciones (requisitos técnicos, fechas de entrega, cantidades, etc.), provocarán problemas que se reflejarán en los servicios finales prestados al cliente. La calidad final en todas las organizaciones se ve afectada por las compras de bienes y/o servicios, en medidas mayores o menores.

El criterio "Proceso de compras" de la norma ISO 9001:2008 insta que la empresa obliga a "evaluar y seleccionar a los postores conforme a exigencias y capacidades para suministrar cosas de conformidad con los requisitos de la entidad". Si la gestión de compras es eficaz requiere una evaluación exhaustiva de los proveedores, que debe tener en cuenta factores como la experiencia pertinente, el rendimiento del proveedor en comparación con sus rivales, las especificaciones de calidad del producto, el precio, la entrega y la capacidad de resolución de problemas, la capacidad potencial para suministrar los productos requeridos en las condiciones exigidas, la evaluación financiera para garantizar la viabilidad del proveedor durante todo el periodo de suministro y la capacidad de respuesta del proveedor a las preguntas formuladas.

Criterio de selección de proveedores basado en Betancourt (2015) El requisito "Proceso de compras" de la norma ISO 9001:2008 establece que la empresa debe "evaluar y seleccionar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar cosas de conformidad con los requisitos de la organización." Para una gestión eficaz de las compras, el proceso de evaluación

de proveedores es esencial. Debe tener en cuenta factores como la experiencia pertinente, el rendimiento del proveedor en comparación con los competidores, los requisitos de calidad del producto, el precio, la entrega y la disposición de dar soluciones a los problemas, la capacidad potencial para suministrar los productos solicitados en las condiciones requeridas, la valoración financiera para garantizar la viabilidad del contratista durante toda la etapa del suministro, la respuesta del proveedor a las consultas debería contar con los siguientes criterios:

Calidad de los suministros o productos con este criterio evalúa en qué medida el proveedor cumplió los requisitos establecidos por la empresa, nos interesa conocer en qué medida se suministraron exactamente los artículos que se solicitaron. A la hora de evaluar la calidad de los suministros o productos, se tienen en cuenta los resultados de los controles de recepción y los posibles incidentes que hayan podido ocurrir durante el proceso de producción del suministro o producto.

Dado que un posible retraso podría dar lugar a una paralización de la producción, se evalúa la integridad en los plazos de entrega del suministro, el cumplimiento del proveedor y la observancia de los plazos.

La flexibilidad del proveedor se reflejará en la eficacia con que se adapte a las necesidades de la empresa y en la rapidez con que responda a peticiones de última hora o imprevistas.

Se valora la exactitud teniendo en cuenta la información sobre el proveedor, su relación administrativa, la calidad de sus ofertas y su cumplimiento de los plazos de facturación.

A nivel de precios, se tiene en cuenta la relación entre los productos del proveedor y su calidad, así como las comparaciones entre proveedores. Ahora se debe considerar la mejor fuente.

Según Cooper & Rhodes (1978), También debe tenerse en cuenta el historial del proveedor en cuanto a trabajo entregado, instalaciones, solidez técnica, estabilidad financiera, nivel de organización y gestión, reputación y ubicación. Una vez confeccionada la lista de probables proveedores, se solicita directamente la información que se desea obtener. Es fundamental exigir que den una respuesta detallada a los siguientes factores:

Calidad de los productos: A la hora de elegir un proveedor, hay que dar

prioridad a la calidad de los productos. Para ello, hay que comparar calidades técnicas, realizar pruebas, etc. Normalmente, este criterio se aplica para obtener un producto de una calidad determinada, que no tiene por qué ser el mejor producto, sólo el que interesa a la empresa en ese momento.

Características técnicas: Información que un proveedor debe dar a un cliente sobre las especificaciones de una pieza de maquinaria o equipo para que pueda evaluar con precisión el rendimiento del artículo en cuestión, compararlo con las ofertas de otros proveedores y seleccionar la opción que mejor se adapte a sus necesidades como organización.

Asegúrate de que la garantía del producto sea lo más específica posible.

Colaborador formado, si es necesario: la empresa proveedora debe proporcionar personal cualificado.

Asistencia técnica y servicio posventa: Estos términos describen el tiempo posterior a una compra durante el cual el proveedor se compromete a proporcionar asistencia, mantenimiento o reparación del artículo adquirido.

Condiciones económicas.

Precio unitario: Es fundamental elegir precios justos, competitivos y acordes con la calidad del producto. Además, al hacer compras importantes, puede pedir al vendedor descuentos en el precio. El coste de la mercadería, los descuentos comerciales, el desembolso de los gastos incurridos (transporte, embalaje, carga y descarga, etc.), los descuentos por volumen (rapels) y las condiciones de pago se tienen en cuenta a la hora de tomar una decisión.

Forma pago: Dependiendo de las políticas de compra de las organizaciones, como el pago de portes y seguros, recargos por retrasos en el pago y descuentos por pago puntual, puede ser a crédito o al contado. descuentos por pagar al contado. Otras condiciones, el periodo de validez de la oferta, las condiciones de cancelación del contrato y las condiciones que pueden dar lugar a cambios en el precio.

Los plazos de entrega incluyen los de fabricación del producto, estar a tiempo y de acuerdo con los criterios de la organización, y aceptar devoluciones de artículos.

Duración del empleo en la empresa: Pruebas de empleos anteriores en

empresas comparables.

Recomendaciones hechas por otras empresas: trabajos anteriores (productos fabricados para otra empresa o servicios prestados a otras empresas) ilustraciones, imágenes y cartas de aval.

Proceso de selección de proveedores de acuerdo con Charnes, Cooper & Rhodes (1978), evaluar los requisitos y establecer los objetivos; reunir a un grupo de proveedores; entrevistar a los proveedores; y elegir y utilizar una estrategia. Tras recibir todas las propuestas de los proveedores, el departamento de compras realiza una evaluación técnica y comercial. Cada empresa elige y evalúa a los proveedores de una manera única. Una vez elegido el proveedor, se negocian las condiciones de entrega y prestación.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

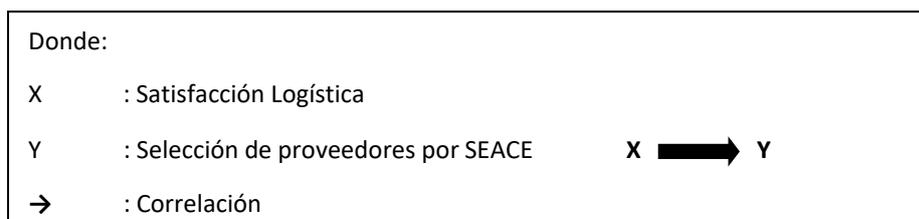
Entonces emplearon diversas teorías para el estudio de la “satisfacción logística” y “selección de proveedores por SEACE”, teniendo como punto de partida estos aportes, se describe que la problemática corresponde a un estudio básico (Ñaupas, 2013) ya que sostiene como objetivo solucionar inconvenientes precisos y prácticos de la sociedad o las organizaciones, donde se utiliza teorías, conceptos para comparar, describir o relacionar variables, las cuales no realizan cambio que modifiquen las medidas de estas variables. Se empleó un análisis estadístico y cuantitativo de las variables de estudio, mediante procedimiento de fiabilidad y correlación, por tanto, la investigación tiene un enfoque cuantitativo.

3.1.2. Diseño de investigación

El investigador participó en el estudio como sujeto externo debido a que el comportamiento de las variables no fue alterado, por lo que el diseño fue no experimental; el diseño también se definió como correlacional porque el objetivo fue confirmar la relación entre las variables de estudio; y finalmente, debido a que la recolección de datos, dimensiones e indicadores se dieron en el año 2022, se determinó que el diseño fue transversal (Hernández et al, 2014).

Figura 1.

Diseño de investigación Satisfacción Logística y Selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022.



Nota: El diseño de investigación presenta a dos variables para su descripción y para su relación. Se utilizó la estadística descriptiva y la inferencial.

3.2. Variables y operacionalización

Se señala que en la investigación se manejaron las siguientes variables: variable independiente – Selección de proveedores por SEACE y variable dependiente - Satisfacción Logística.

La tabla de operacionalización de variables se puede consultar en la sección de anexos - Anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para Sánchez (2016) el universo o población es un conjunto de individuos que comparten características comunes, limitadas y accesibles, del cual se parte la toma de la muestra del objetivo para la investigación.

La población en la UGEL N° 10 – HUARAL está formada por 150 proveedores de bienes y servicios y está situada en el distrito de Huaral, provincia de Huaral, en el departamento de Lima.

3.3.2. Muestra

Según Domínguez (2014) son un subgrupo de personas o participantes que representan una parte del total, la cual tiene que ser representativa y relevante para la investigación en marcha para cumplir con los objetivos predeterminados.

Para esta investigación se tomó una muestra de 50 proveedores registrados ante el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).

3.3.3 Muestreo

Huamán (2011), Dado que el nivel de acceso a las personas investigadas sólo es competencia del investigador, se toma en consideración el muestreo de conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Álvarez (2018) La encuesta es una herramienta de investigación metódica que permite recabar las opiniones sobre un tema determinado de un amplio número de personas dispersas geográficamente. De este modo, la información de los encuestados se contabiliza y procesa para convertirla en datos significativos.

Según Gonzales (2012), el instrumento del cuestionario se conceptualiza como una herramienta que tiene por objeto recoger datos de una amplia gama de entornos y realidades para evaluar y comparar la información recibida de las respuestas sobre una dimensión determinada; su característica fundamental es la claridad.

En la investigación se usó la técnica de encuesta con el instrumento cuestionario.

Tabla 1.
Técnicas e instrumentos de recolección de datos de la investigación Satisfacción Logística y Selección de Proveedores por SEACE, UGELN°10.HUARAL.2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Satisfacción Logística	Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Compromiso	Encuesta	Cuestionario
Selección de Proveedores por SEACE	Calidad Flexibilidad Precio Entrega		

Nota: Según el autor Cooper & Rhodes (1978) muestra las dimensiones de la variable Satisfacción Logística y Betancourt (2015) muestra las dimensiones de la variable Selección de proveedores por SEACE.

Según Vega (2015), el procedimiento de validación del instrumento implicó que un grupo de especialistas revisara los ítems y decidiera si aprobaba o no el fraseo. Este juicio permitió al investigador hacer ajustes en la forma, el fondo y el estilo de los instrumentos.

En este sentido, el instrumento ha sido validado por tres especialistas y, posteriormente, se ha realizado un análisis estadístico con el programa SPSS.

De acuerdo con Manterola et al. (2018), el instrumento es confiable si cada medición siempre y cuando se utilice de acuerdo con las mismas reglas y lineamientos.

Por lo tanto, en el experimento actual, el instrumento se administró a 50 personas antes de comprobar su fiabilidad mediante el programa SPSS. Los resultados de la prueba de fiabilidad según el Alfa de Cronbach se muestran en el anexo 4.

3.5. Procedimientos

En este estudio se utilizó un cuestionario para recoger datos de acuerdo con la matriz de operacionalización de las variables Satisfacción Logística y Selección de Proveedores por el SEACE. Una vez recogidos los datos mediante el instrumento, se utilizó el software SPSS 27 para su análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Según Hernández et al. (2014, p. 318), los análisis no paramétricos deben tener en cuenta dos cosas: (a) no requieren suposiciones sobre la distribución de la población, lo que permite aceptar distribuciones no normales; y (b) no es necesario medir las variables a nivel de intervalo o razón agrupadas por categorías, lo que permite analizar datos en una escala nominal u ordinal. Las estadísticas no paramétricas más populares también pueden utilizarse para examinar datos.

Dado que las variables se midieron utilizando una escala cualitativa ordinal, para la investigación se empleó el enfoque no paramétrico y se aplicó el coeficiente de correlación de rango ordenado de Spearman. El grado de asociación se calculó mediante la siguiente tabla.

Tabla 2*Nivel de coeficiente de correlación Rho de Spearman*

VALOR	SIGNIFICADO
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Adaptado de Metodología de la investigación, Sexta Edición, por Hernández et al., 2014. McGRAW-HILL / Interamericana editores S.A.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se llevó a cabo de acuerdo con los principios éticos fundamentales, respetando la veracidad de los datos recogidos y garantizando los derechos de autor en cada cita dentro de las referencias formateadas de acuerdo con las normas APA.

De esta manera, se protegió la privacidad de la información personal de los encuestados en esta etapa del estudio, asegurando la validez de las respuestas sin poner en riesgo a los participantes de la investigación. Adicionalmente, con un gran respeto por la universidad, este método se llevó a cabo de acuerdo con las normas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

IV.RESULTADOS

A este capítulo se dedica el material relativo al análisis estadístico, que se basó en los resultados de la aplicación del cuestionario para conocer el grado de relación entre la satisfacción logística y la selección de proveedores por parte del SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022. Asimismo, en relación con los objetivos particulares, se manejaron las siguientes escalas de rangos para determinar el nivel de dichos objetivos:

Tabla 3.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

ESCALA DE RANGOS	
Muy alto	[1.0 – 1.8]
Alto	[1.9 – 2.7]
Regular	[2.8 – 3.6]
Bajo	[3.7 – 4.5]
Muy bajo	[4.6 – 5.0]

Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento.

En relación al objetivo general: Determinar la relación de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022.

Hi: El nivel de relación de la satisfacción logística y selección de Proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022, es bajo.

Ho: El nivel de relación de la satisfacción logística y selección de Proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022, no es bajo.

Tabla 4.

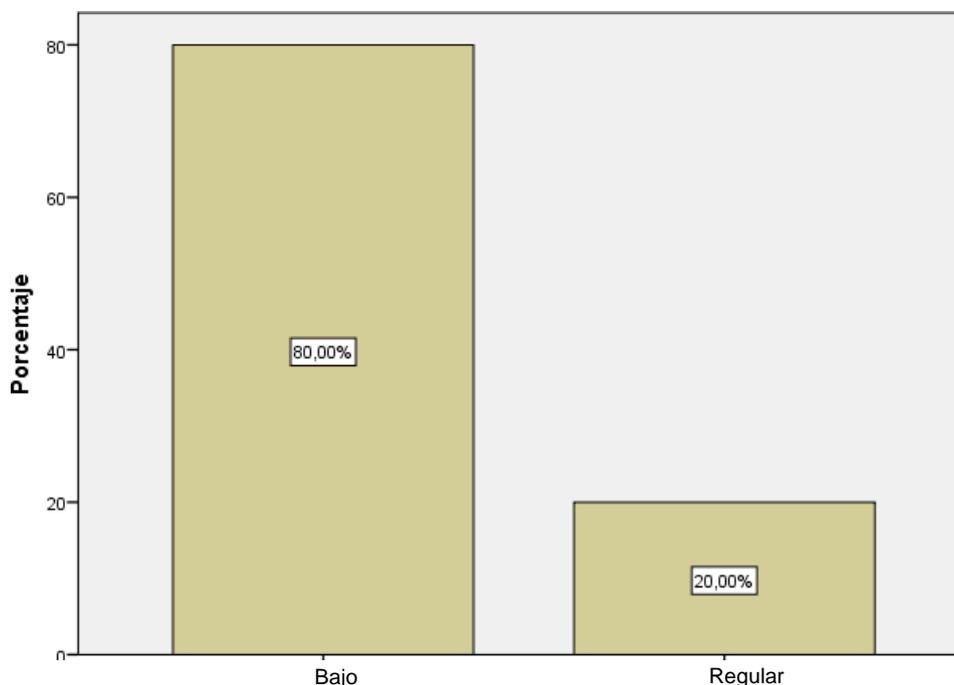
El nivel de relación de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE según categorías, UGEL N°10.HUARAL.2022 (%)

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	10	20,0	20,0	20,0
Bajo	40	80,0	80,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Mayoría indica que el nivel de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE es bajo.

Figura 2.

Nivel de la satisfacción logística y selección de Proveedores por SEACE según categorías, UGEL N°10.HUARAL.2022 (%)



Nota: Elaborado con datos recolectados de la investigación. La mayoría indica que el nivel de relación de la variable satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE es 80% "bajo" y 20% "regular"; coincidiendo con el estadígrafo la moda equivalente a 3. También la mediana equivale a 3 que significa que el 80% de los encuestados dan como percepción como máximo= 3y el otro 20% da como mínimo =4. Asimismo, para finalizar, la media de los datoses de 3,20. El resultado indica que el nivel de esta variable en su mayoría es bajo, lo cual indica que la existencia de relación de variables es baja. Por lo tanto;se acepta Hi: El nivel de relación de la satisfacción logística y selección de Proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022, es bajo.

En relación al objetivo específico 1: Establecer el nivel de la satisfacción logística en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

Hi: El nivel de la satisfacción logística en la UGEL N°10.HUARAL.2022,es bajo.

Ho: El nivel de la satisfacción logística en la UGEL N°10.HUARAL.2022,no es bajo.

Tabla 5.

Nivel de la satisfacción logística según categorías, UGEL

Nº10.HUARAL.2022.(%)

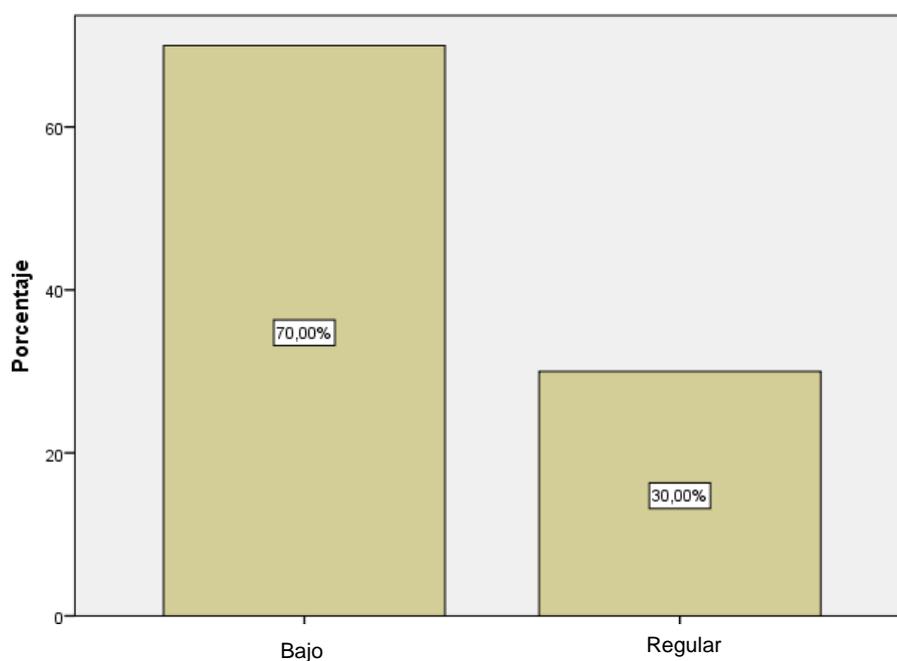
Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	35	70,0	70,0	70,0
Regular	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Mayoría indica que el nivel de la satisfacción logística es bajo.

Figura 3.

Nivel de la satisfacción logística según categorías, UGEL

Nº10.HUARAL.2022.(%)



Nota: Elaborado con datos recolectados de la investigación. La mayoría indica que el nivel de la variable satisfacción logística es 70.00 % "bajo"; coincidiendo con el estadígrafo la moda equivalente a 3. También la mediana equivale a 3 que significa que el 70% de los encuestados dan como percepción como máximo = 3: y el otro 30% da como mínimo = 4 Asimismo, para finalizar, la media de los datos es de 3,30. El resultado indica que el nivel de esta variable en su mayoría es bajo, lo cual indicala existencia de un nivel bajo de satisfacción logística. Por lo tanto; se acepta

En relación al objetivo específico 2: Evaluar el nivel de la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

Hi: "El nivel de la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10.HUARAL.2022, es media"

Ho: "El nivel de la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10.HUARAL.2022, no es media"

Tabla 6

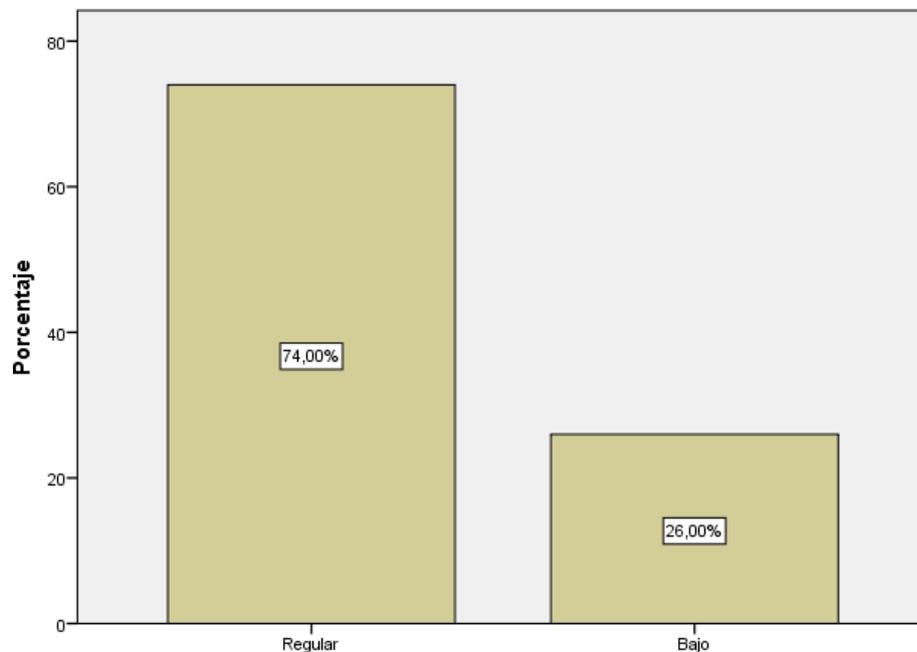
Nivel de la Selección de Proveedores por SEACE según categorías, UGEL N°10.HUARAL.2022.(%)

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	37	74,0	74,0	74,0
Bajo	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Mayoría indica que el nivel de la selección de proveedores por SEACE es regular.

Figura 4

Nivel de la Selección de Proveedores por SEACE según categorías,UGEL N°10.HUARAL.2022.(%)



Nota: Elaborado con datos recolectados de la investigación. La mayoría indica que el nivel de la variable selección de proveedores por SEACE es 74.00 %”

regular”; coincidiendo con el estadígrafo la moda equivalente a 3. También la mediana equivale a 3 que significa que el 74% de los encuestados dan como percepción como máximo= 3: y el otro 26% da como mínimo =4 Asimismo, para finalizar, la media de los datos es de 3,26. El resultado indica que el nivel de esta variable en su mayoría es regular, lo cual indica la existencia de un nivel regular de selección de proveedores por SEACE. Por lo tanto; se acepta H_1 : El nivel de la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10.HUARAL.2022, es media.

En relación al objetivo específico 3: Determinar el nivel de relación de la satisfacción logística y la calidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

H_1 : Existe un nivel de relación significativa entre la satisfacción logística y la calidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

H_0 : No Existe un nivel de relación significativa entre la satisfacción logística y la calidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

Tabla 7

Coefficiente de correlación de Spearman de la satisfacción logística y la calidad. UGEL N°10.HUARAL.2022.

			Satisfacción Logística	Calidad
Rho de Spearman	Satisfacción Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,475**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad	Coefficiente de correlación	,475**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

Nota: Con un coeficiente *Rho de Spearman* de 0,475, puede concluirse que existe una intensidad o nivel medio de vínculo positivo entre la satisfacción logística y la calidad. Además, existe un nivel de error de predicción del 1% y una fiabilidad del 99%. Si una variable crece, la otra también aumenta en la misma dirección o sentido, lo que se conoce como correlación directa o

positiva. La variable contraria aumenta del mismo modo. Por último, existe una conexión positiva media, lo que respalda la premisa de la investigación.

En relación al objetivo específico 4: Evaluar el nivel de relación de la satisfacción logística y la flexibilidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

Hi: Existe un nivel de relación significativa entre la satisfacción logística y la flexibilidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

Ho: No Existe un nivel de relación significativa entre la satisfacción logística y la flexibilidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

Tabla 8

Coefficiente de correlación de Spearman de la satisfacción logística y la flexibilidad. UGEL N°10.HUARAL.2022.

			Satisfacción Logística	Flexibilidad
Rho de Spearman	Satisfacción Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	Flexibilidad	Coefficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

Nota: Con un coeficiente *Rho de Spearman* de 0,655, puede concluirse que existe una intensidad o nivel medio de relación entre la satisfacción logística y la flexibilidad. Además, existe un nivel de error de predicción del 1% y una fiabilidad del 99%. Si una variable aumenta, la otra también aumenta en la misma dirección; esto se conoce como correlación directa o positiva. Por último, existe una conexión positiva media, lo que respalda la premisa de la investigación.

En relación al objetivo específico 5: Identificar el nivel de relación de la satisfacción logística y el precio en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

Hi: Existe un nivel de relación significativa entre la satisfacción logística y el precio en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

Ho: No Existe un nivel de relación significativa entre la satisfacción logística y el precio en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

Tabla 9

Coefficiente de correlación de Spearman de la satisfacción logística y el precio. UGEL N°10.HUARAL.2022.

			Satisfacción Logística	Precio
Rho de Spearman	Satisfacción Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Precio	Coefficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

Nota: Con un coeficiente *Rho de Spearman* de 0,758, puede concluirse que existe un vínculo positivo significativo entre la satisfacción logística y el precio. Además, existe un nivel de error de predicción del 1% y una fiabilidad del 99%. Si una variable aumenta, la otra también aumenta en la misma dirección; esto se conoce como correlación directa o positiva. Por último, debido a la asociación positiva significativa, se acepta la hipótesis de investigación.

En relación al objetivo específico 6: Calificar el nivel de relación de la satisfacción logística y el proceso de entrega en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

Hi: Existe un nivel de relación significativa entre la satisfacción logística y el proceso de entrega en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

Ho: No Existe un nivel de relación significativa entre la satisfacción logística y el proceso de entrega en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

Tabla 10

Coefficiente de correlación de Spearman de la satisfacción logística y el proceso de entrega. UGEL N°10.HUARAL.2022.

			Satisfacción Logística	Entrega
Rho de Spearman	Satisfacción Logística	Coeficiente de correlación	1,000	,454**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Entrega	Coeficiente de correlación	,454**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

Nota: Con un coeficiente *Rho de Spearman* de 0,454, puede concluirse que existe una intensidad media positiva en la asociación entre la satisfacción logística y el proceso de entrega. Además, existe un grado de error de predicción del 1% y una fiabilidad del 99%. Si una variable aumenta, la otra también aumenta en la misma dirección; esto se conoce como correlación directa o positiva. Por último, existe una conexión positiva media, lo que respalda la premisa de la investigación.

En relación al objetivo específico 7: Contrastar la hipótesis de la relación entre la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022.

Hi: Al contrastar la hipótesis entre la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022, se establece su relación.

Ho: Al contrastar la hipótesis entre la satisfacción logística y selección de Proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022, no se establece su relación.

Tabla 11

Coefficiente de correlación de Spearman de la satisfacción logística y selección de Proveedores por SEACE. UGEL N°10. HUARAL. 2022 (%)

		Satisfacción Logística		Selección de Proveedores por SEACE	
Rho de Spearman	Satisfacción Logística	Coefficiente de correlación	1,000		,596**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N	50		50
	Selección de Proveedores por SEACE	Coefficiente de correlación	,596**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	50		50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

Nota: Utilizamos el criterio teórico de un nivel de error máximo del 5% para probar la relación de la hipótesis general. En otras palabras, si la significación bilateral es superior, no aceptaremos la validez de nuestra afirmación. Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación positiva media entre la satisfacción logística y la selección de proveedores por parte del SEACE, con un valor del coeficiente *Rho de Spearman* de 0,596, un nivel de error de predicción del 1% y un índice de fiabilidad del 99%, también conocido como confianza. Si una variable crece, la otra también aumenta en la misma dirección, lo que se conoce como correlación directa o positiva. La idea del estudio se confirma finalmente porque hay correlación positiva media.

V.DISCUSIÓN

En el **objetivo general** “Determinar la relación de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022, se obtuvo que la media total de los datos es de 3.31, debido a que el nivel de la satisfacción logística es bajo. Estos resultados obtenidos por Paride Bruni (2017) confirman que se obtuvo una media de 3.35, por lo que aceptó su hipótesis alterna, señalando que no hubo una adecuada selección de proveedores en relación a la calidad de los bienes recibidos por la institución en estudio, la satisfacción logística es baja.

Lo anterior se valida en la teoría de la planificación estratégica según Tomasini (2001) sostiene que para lograr los objetivos estratégicos que conlleva a una satisfacción logística implicando definir y priorizando los problemas a resolver, teniendo en cuenta una selección de proveedores óptima para resolver y plantear soluciones a las dificultades presentadas en la organización, Además, conforme a la teoría por resultados implicados de Dulgnan (2009) en el cual identifica, prioriza, medidas, atributos que rindan cuenta de los resultados de las áreas usuarias.

Se precisa que para una buena satisfacción logística se debe realizar una adecuada selección de proveedores a través del SEACE a efecto de obtener los resultados esperados para el cumplimiento de objetivos institucionales.

En el **objetivo específico 1** “Establecer el nivel de la satisfacción logística en la UGEL N°10.HUARAL.2022”, se obtuvo que la media total de los datos es de 3.38, debido a que el nivel de satisfacción logística es bajo. Estos resultados confirman lo obtenido por Panana (2020) puesto que en sus resultados obtuvo una media de 3.36, por lo que aceptó su hipótesis alterna, lo cual significa que la satisfacción logística no se adquiere en su totalidad al momento que eligen a los proveedores para una adquisición y/o servicio.

Lo cual se valida en la Teoría de la planificación estratégica Según Tomasini (2001) sostiene que, para adquirir la satisfacción logística se requiere plantear soluciones optimas con la finalidad de asignar de la mejor manera los recursos lo cual conlleve a medir los avances de los objetivos institucionales de ser positivos se obtiene la satisfacción en el personal logístico.

Una adecuada ejecución presupuestal genera una satisfacción logística, siendo uno de los factores principales la buena selección de proveedores idóneos y con amplia experiencia en el rubro a brindar según lo solicitado.

En el **objetivo específico 2** “Evaluar el nivel de la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10.HUARAL.2022”, se obtuvo que la media total de los datos es de 3.26, debido a que el nivel de selección de proveedores por SEACE es regular. Estos resultados obtenidos por Gonzales (2017) confirman que se obtuvo una media de 3.27, por lo que aceptó su hipótesis alterna, lo cual significa que la selección de proveedores por SEACE se relaciona directa y significativamente con la mejora de la gestión de contrataciones públicas en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, 2017.

Según Blaug (2000), que sostiene que las administraciones públicas deben "influir en las preferencias de los ciudadanos, pero también aprender de ellos, de sus ideas, intereses, experiencias y conocimientos colectivos", lo anterior se apoya en la teoría del valor público, por lo tanto el SEACE es una plataforma web para entidades públicas donde los proveedores ofertan sus productos, servicios y/o obras con la debida documentación formal donde indican su experiencia en el rubro a ofrecer, oferta económica, conocimientos técnicos y perfiles requeridos, siendo estos de mucho interés para las convocatorias de los procedimientos de selección de las entidades públicas.

En el **objetivo específico 3** “Determinar el nivel de relación de la satisfacción logística y la calidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022”, se obtuvo 0,475 *Rho de Spearman*, lo que señala que existe una correlación positiva media. Estos resultados confirman a lo obtenido por Chumbes (2021) debido a que se logró un índice de 0.516 según la prueba de *Spearman*, se desarrolló en el Área Logística del Hospital Regional Huacho existe una correlación considerable media entre la dimensión calidad y la gestión administrativa (logística).

Lo cual se valida en la teoría de la planificación estratégica es un conjunto de acciones que son empleadas al momento de admitir, evaluar y calificar las ofertas económicas publicadas en la plataforma web del SEACE

teniendo en cuenta la calidad como requisito de calificación para un procedimiento de selección, lo cual repercute en la satisfacción logística de los colaboradores de la organización.

En el **objetivo específico 4** “Evaluar el nivel de relación de la satisfacción logística y la flexibilidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022”, se obtuvo 0,655 *Rho de Spearman*, lo que señala que existe una correlación positiva media. Estos resultados obtenidos por Lozano (2017) confirman que se alcanzó un índice de 0.674 según la prueba de *Spearman*, responde como se espera que el proveedor tenga un desempeño satisfactorio en el factor flexibilidad siendo uno de los más importante en la cadena de abastecimiento.

Lo anterior se valida en la teoría del valor público como aquello que el público valora, esto quiere decir que los proveedores deben cumplir con las preferencias de las organizaciones públicas, tomando en cuenta las necesidades, opiniones, intereses, conocimiento de los usuarios originando que los proveedores sean flexibles ante cualquier situación o dificultad presentada en relación a los bienes, obras y/o servicios solicitados.

En el **objetivo específico 5** “Identificar el nivel de relación de la satisfacción logística y el precio en la UGEL N°10.HUARAL.2022”, se obtuvo 0,758 *Rho de Spearman*, lo que señala que existe una correlación positiva considerable. En los resultados de Figueroa (2018) se confirmó el 0,748 según *Rho de Spearman* en su prueba piloto de gestión para los procesos logísticos, uno de los factores a evaluar fue el precio con la finalidad de establecer un proceso impecable en la cadena de abastecimiento, con el objetivo de aumentar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la accesibilidad de adquirir un bien y/o servicios.

Lo cual se valida según teoría del valor público como aquello que el público requiere de acuerdo a sus necesidades considerando el valor del bien, esto quiere decir que los proveedores deben cumplir con las exigencias en relación a la calidad y precio ofertados de los productos y/o servicios a contratar para cada área funcional, es por ello que los objetivos establecidos en los procesos logísticos están definidos generalmente como “comprar lo adecuado, en la cantidad adecuada y al precio correcto”, ocasionado la satisfacción en las

áreas usuarias dando el debido cumplimiento de las especificaciones técnicas(bienes) y/o términos de referencia (servicios).

En el **objetivo específico 6** “Se alcanzó un valor de Rho de Spearman de 0,454 al comparar el nivel de satisfacción logística con el procedimiento de entrega en la UGEL No10.HUARAL.2022, lo que indica una asociación medianamente positiva. Según Malaver (2019), quien definió la gestión logística como un sistema o red de procesos de actividades consideradas la entrega del producto y/o servicio como un propósito para gestionar el flujo de materiales, cantidades de pedidos, transporte y distribución a través de la planificación, control, coordinación y supervisión de las diversas actividades que se realizan para la entrega al mercado de un producto en particular, el resultado de su estudio, 0,526 Rho de Spearman, confirma que la satisfacción es parte de la gestión logística.

Lo anterior se valida en la teoría del justo a tiempo según Edward J (2003), es un sistema de adaptación de la producción a la demanda que permite la diversificación de productos, distribución, incrementando el número de modelos y de sus unidades para el transporte al momento de iniciar con el proceso de entrega los bienes y/o servicios con el único propósito de que estos sean entregados en el lugar y tiempo oportuno, a efectos de satisfacer las necesidades cumpliendo con las expectativas institucionales.

En el **objetivo específico 7** “Contrastar la relación satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022.”, se obtuvo 0,596 *Rho de Spearman*, lo que señala que existe una correlación positiva media. Estos resultados confirman lo obtenido por Gonzales (2017) logrando un índice de 315.666 según la prueba de Chi-cuadrado, obtuvo que en la universidad nacional “José Faustino Sánchez Carrión existe una correlación entre la selección de proveedores a través del SEACE y la mejora de la satisfacción logística en la gestión de contrataciones públicas.

Lo cual se valida según la teoría de la planificación estratégica, que sostiene que para lograr los objetivos estratégicos de toda organización debe existir una buena satisfacción de las áreas involucradas en los procesos logísticos por lo cual se deberá realizar una adecuada selección de proveedores a través de la plataforma web – SEACE, considerando factores y/o requisitos de

calificación para la evaluación de ofertas económicas por parte de los proveedores. Es muy importante que los procesos del sistema logístico deben estar enlazados con todas las áreas y actores involucrados para lograr la satisfacción logística mediante una idónea selección de proveedores que nos brinda la plataforma web del Sistema Electrónico De Contrataciones del Estado (SEACE).

VI.CONCLUSIONES

1. Se concluye que el nivel de relación de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE en la UGEL N^a10.HUARAL es bajo (80%) con una moda de 3, mediana de 3 y media de 3,20; por lo tanto, se acepta la hipótesis “Hi: El nivel de relación de la satisfacción logística y selección de Proveedores por SEACE, UGEL N^o10.HUARAL.2022”, debido a que el nivel obtenido es bajo.
2. Se comprobó que el nivel de relación de la satisfacción logística en la UGEL N^a10.HUARAL es bajo (70%) con una moda de 3, mediana de 3 y media de 3,30; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna “Hi: El nivel de la satisfacción logística en la UGEL N^o10.HUARAL.2022, debido a que el nivel es bajo.
3. Se concluye que el nivel de relación de selección de proveedores por SEACE en la UGEL N^a10.HUARAL es regular (74%) con una moda de 3 mediana de 3 y media de 3,26; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación Hi: "El nivel de la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N^o10.HUARAL.2022”, obteniendo un nivel medio.
4. Se concluye que el nivel de relación de la satisfacción logística y la calidad en la UGEL N^a10.HUARAL es positiva media obteniendo un valor de coeficiente *Rho de Spearman* de 0.475; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación “Hi: Existe un nivel de relación significativa entre la satisfacción logística y la calidad en la UGEL N^o10.HUARAL.2022”.
5. Se concluye que el valor de coeficiente *Rho de Spearman* es 0.655 con un nivel de correlación positiva media entre la satisfacción logística y la flexibilidad en la UGEL N^a10.HUARAL; por lo tanto, la hipótesis de investigación “Hi: Existe un nivel de relación significativa entre la satisfacción logística y la flexibilidad en la UGEL N^o10.HUARAL.2022”, es aceptada

6. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación "Hi: Existe un nivel de relación significativo entre la satisfacción logística y el precio en UGEL N° 10.HUARAL.2022". Se concluye que el valor del coeficiente *Rho de Spearman* es 0,758 con un nivel de correlación positiva considerable entre la satisfacción logística y el precio en UGEL N°10.HUARAL.

7. Por lo tanto, se acepta la pregunta de investigación "Hola: Existe un nivel de relación significativo entre la satisfacción logística y el proceso de entrega en la UGEL Na10.HUARAL.2022". Se concluye que el valor del coeficiente *Rho de Spearman* es de 0,454 con un nivel de correlación media positiva entre la satisfacción logística y el proceso de entrega en la UGEL N°10.HUARAL.”.

8. Se concluye que la contrastación del nivel de relación de la satisfacción logística y la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10.HUARAL es una correlación positiva media, logrando un coeficiente *Rho de Spearman* de 0.454; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna “Hi: Al contrastar la hipótesis entre la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022”.

VII.RECOMENDACIONES

1. Se recomienda mantener la correlación “media” con un *Rho de Spearman* de 0.596 entre la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10 de Huaral en el año 2022. Para ello se debe seguir con estrategias tanto de satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, porque no solo se cuenta con proveedores que se encuentran inscritos en el SEACE, sino que también existe proveedores para compras menores, y allí muchas veces se encuentra la problemática para obtener la satisfacción logística por lo tanto debería existir una buena evaluación de los mismos.
2. Se recomienda respecto al instrumento de recolección de datos (cuestionario google – preguntas cerradas), pasar a la entrevista (formato de preguntas abiertas). Las entrevistas permiten interactuar mejor con la persona a quien se le realiza las preguntas relacionadas al tema, ya que podrá exponer y expandir mejor sus conceptos o respuesta de tal manera que pueda resolverse los inconvenientes con soluciones más rápida y precisas.
3. Se recomienda respecto a la metodología (traseccional) recolección en un solo momento, pasar a la metodología longitudinal recolección en varios periodos de tiempo, lo cual nos permitirá realizar una investigación comparativa de periodos, se deberá evaluar a los proveedores que vienen brindando sus servicios la eficiencia con la que cuenta en la atención a las necesidades solicitadas.
4. Se recomienda al gerente mejorar los niveles bajos de cada variable. Así también como los niveles medios de cada variable, así mismo mantener los niveles altos de cada variable, según la evaluación realizada de las dos variables con cada una de sus dimensiones, donde encontramos los tres niveles mencionados, por lo tanto, se recomienda mantener un equilibrio entre ambas variables.
5. Se recomienda al Jefe de Logística analizar la ejecución de una propuesta de mejora, la que considera un objetivo, meta, responsables, financiamiento, cronograma, e indicadores de resultados, todo lo

mencionado deberá ser considerado por el encargado de adquisiciones (Compras) y la especialista en procesos de selección a través del SEACE, con la finalidad de que los proveedores sean los idóneos para abastecer las necesidades de la institución.

REFERENCIAS

Rivera, G. & Prado, R. (2021). Gestión logística para incrementar la satisfacción a los clientes en la empresa minera, Moquegua 2021, Perú [Tesis de pregrado] Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65404/Rivera_BGN-Prado_CRS-SD.pdf?sequence=1

Bances, A, (2021). Gestión logística y productividad en el área de almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura, Perú [Tesis de pregrado] Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61075/Bances_MA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, G & Miguel, L. (2020). Mejora de la Supervisión de oficio efectuada por el OSCE en los Procedimientos de Selección denominados Adjudicaciones Simplificadas, Perú [Tesis de pregrado] Universidad del Pacifico.

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2734/HernandezGloria_Tesis_maestr%c3%ada_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Arce, L & Jayo, A. (2020). La gestión logística en las Pymes, Perú [Tesis de pregrado] Universidad Tecnológica del Perú.

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4055/Leslie%20Arce_Alissa%20Jayo_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavedra, W, (2020). Cumplimiento de las contrataciones de bienes y servicios, la capacidad operativa y la toma de decisiones del personal de área de logística de la Universidad de Huacho [Tesis de pregrado] Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42892/Saavedra_GW M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Luque, M. D. (2019). La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la Ciudad de

Puno - Periodo 2017. Perú [Tesis de pregrado] Universidad Nacional del Altiplano.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12102>

Malaver, L. (2019). Gestión logística como una herramienta de estrategia empresarial – Lima. Perú [Tesis de pregrado] Universidad Peruana Unión.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2550/Leodan_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cardenas, L. (2018). Aspectos en la Selección de Proveedores Marítimos en las importaciones de la Empresa Perú Line Logistics, 2018 [Tesis de pregrado] Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33802/C%c3%a1rdenas_JLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barrantes, P. & Peña, K. (2018). Modelo de Inteligencia Comercial para la Selección de Proveedores Chinos de Material Quirúrgico para empresas veterinarias de la ciudad de Trujillo, 2018, Perú [Tesis de pregrado] Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13408/Barrantes%20Ramirez%20Pedro%20Cristian%20-%20Pe%c3%b1a%20Benites%20Kenya%20Jakdiel.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Quiala Tamayo, L., Fernández Nápoles, Y., Vallín García, A., Lopes Martínez, I., Domínguez Pérez, F., & Calderio Rey, Y. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana (1ra. ed). *VacciMonitor*, 27(03), 93-101.

Orjuela, J., Díaz, O., & González, A. (2017). Caracterización de la logística en la cadena de suministro de cosméticos y productos de aseo. *Revista Científica*, 1(28), 81-96. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021230>

Vargas, S. (2016). Metodología para la selección de un proveedor logístico, caso Dow P y SP Negocio. Colombia Perú [Tesis de posgrado] Colegio de Estudios Superiores de Administración.

<https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1629/MBA00501.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Asencios, D. & Rabanal, K. (2016). Propuesta de mejora en las áreas de producción y logística de la línea de calzado de dama para incrementar la rentabilidad de la Empresa Industrias Valderrama E.I.R.L, Perú [Tesis de pregrado] Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13340/Asencio%20Alva%2c%20Danery%20Pamela%20-%20Rabanal%20Morales%2c%20Karina%20Elizabeth.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Yagchirema, A (2015). La logística y La Satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato, Ecuador [Tesis de posgrado] Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/9420/1/250%20MKT.pdf>

Valera, E (2015). Relación de la Gestión Logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la Empresa de Productos Lácteos La Marquesita, Cajamarca 2016, Perú [Tesis de pregrado] Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11328/Valera%20Contreras%20E%20nmily%20Gihovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Betancourt, D. (2015). Diseño de un modelo de calificación de proveedores urbano Orgánicos certificados del DMQ como integrados del Proyecto agrupar. Ecuador [Tesis de posgrado] Universidad de las Américas.

<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/2521/1/UDLA-EC-TIAG-2015-05%28S%29.pdf>

Arce, K. Ccami, S & Quino, G. (2015). Implementación de mejoras al Sistema de Registro Nacional de Proveedores en el OSCE, Perú [Tesis de pregrado] Universidad Tecnológica del Perú.

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3621/Karol%20Arce_Silvia%20Ccami_Giovanna%20Quino_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Duignan, P. (2009). Uso de la teoría de los resultados para resolver importantes problemas conceptuales y prácticos en los sistemas de evaluación, seguimiento y gestión del desempeño. Conferencia de la Asociación Estadounidense de Evaluación, Orlando, Florida. 11-14. https://hmong.es/wiki/Outcomes_theory

Blaug, R. (2006). Capturing the public value of heritage; the proceeding of the London conference. Editora English Heritage, Swindon. 25-26. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/02/VALOR-P%C3%9ABLICO2.pdf>

Edward, J. (2003). La técnica japonesa que genera mayor ventaja competitiva. Editora Norma. Perú. 8-15. <https://www.gestiopolis.com/que-es-justo-a-tiempo/>

Acle, A. (2001). Desarrollo de imagen institucional del Colegio Santa María de Matellini de Chorrillos a través de la Planificación estratégica. Perú [Tesis para optar el título profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. 25-29 (Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos). https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/diaz_gy/cap4.pdf

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO		Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Item o preguntas	Escala de medición
Satisfacción Logística	Ballou (1993), menciona que la logística permite que los servicios de adquisición, distribución se realicen mediante la organización, control y planificación de manera adecuada permitiendo así la validación hasta que llegue al consumidor y obteniendo así un servicio de calidad, todo ello basándose en su principal objetivo que es la rentabilidad.	Procedimientos para alcanzar metas y objetivos mediante resultados a través de la planeación, la organización, dirección, control y basándose en su real objetivo que es la rentabilidad.	Fiabilidad	Atención oportuna	1. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la atención oportuna en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?	Categorías: Muy alto (5), Alto (4), Regular (3), Bajo (2), Muy bajo (1). Escala: Tipo: Ordinal (Tienen una jerarquía)
				Comunicación	2. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la comunicación en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
				Cumplimiento	3. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según el cumplimiento en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
			Capacidad de Respuesta	Solución de problemas	4. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la solución de problemas en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
				Tiempo de atención	5. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según el tiempo de atención en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
				Precisión	6. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la precisión en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
			Seguridad	Privacidad	7. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la privacidad en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
				Confianza	8. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la confianza en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
				Experiencia	9. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la experiencia en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
			Compromiso	Devengado	10. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase devengado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
				Girado	11. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase girado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?	

				Pagado	12. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase pagado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
Selección de Proveedores por SEACE	Sarache, Castrillón & Ortiz (2009) indican que en la búsqueda de mejores desempeños competitivos es una tendencia mundial es la gestión de las cadenas de abastecimiento. Para este propósito, la selección de proveedores constituye una decisión estratégica de alto impacto en el desempeño de la organización..	Una adecuada selección de proveedores conducirá a una buena gestión en el desempeño de la adquisición de bienes y la contratación de servicios	Calidad	Eficiencia y productividad	13. ¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según la eficiencia y productividad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
				Impacto	14. ¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según el impacto en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
					Servicio	15. ¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según el servicio en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?
			Flexibilidad	Adaptación	16. ¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según la adaptación en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
				Reacción	17. ¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según la reacción en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
				Costos Y/o Económicas	18. ¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según los costos en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
			Precio	Competitividad	19. ¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según la competitividad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
				Ofertas y Descuentos	20. ¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según las ofertas y descuentos en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
				Forma de Pago	21. ¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según la forma de pago en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
			Entrega	Tiempo oportuno	22. ¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según el tiempo oportuno en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
				Disponibilidad	23. ¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según la disponibilidad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?	
				Distribución	24. ¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según la distribución en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?	

Nota:
Cuestionario 1 (Variable 1) y 2 (Variable 2)
Se aplica el cuestionario según alfa de cronbach

Anexo 2. Instrumento - Cuestionario

Datos del trabajo de investigación	
Título de tesis	Satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022.
Objetivo	Determinar la relación de la satisfacción logística y la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10.HUARAL.2022.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, marque con una "X" y califique su percepción de la entidad UGEL N°10 – HUARAL. Esta consta de una serie de ítems relacionada a la variable y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos. Segun las siguientes opciones:

Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la atención oportuna en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10. HUARAL.2022?					
2	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la comunicación en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
3	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según el cumplimiento en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
4	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la solución de problemas en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
5	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según el tiempo de atención en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
6	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la confianza en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
7	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la experiencia en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
8	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase devengado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
9	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase girado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
10	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase pagado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
11	¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según la eficiencia y productividad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
12	¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según el impacto en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
13	¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según el servicio en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
14	¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según los costos en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
15	¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según la competitividad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
16	¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según las ofertas y descuentos en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
17	¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según la forma de pago en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
18	¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según el tiempo oportuno en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
19	¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según la disponibilidad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?					
20	¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE según la distribución en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL.2022?					

Anexo 3. Certificado de Validez de contenido del Instrumento

SATISFACCIÓN LOGÍSTICA								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: FIABILIDAD							
1	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la atención oportuna en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
2	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la comunicación en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
3	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según el cumplimiento en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la solución de problemas en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
5	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según el tiempo de atención en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la confianza en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
7	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la experiencia en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: COMPROMISO	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase devengado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
9	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase girado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
10	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase pagado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
SELECCIÓN DE PROVEEDORES POR SEACE								
	DIMENSION: CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la Eficiencia y productividad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
12	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según el impacto en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
13	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según el servicio en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: FLEXIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

14	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según los costos en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
	DIMENSION: PRECIO	Si	No	Si	No	Si	No
15	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la competitividad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
16	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según las ofertas y descuentos en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
17	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la forma de pago en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
	DIMENSION: ENTREGA						
18	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según el tiempo oportuno en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
19	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la disponibilidad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
20	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la distribución en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Fredy Julián Gamarra Concepción

DNI: 41062829

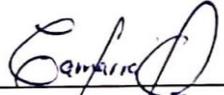
Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

09 de setiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


 Mg. Fredy Julian Gamarra Concepción
 Gerente Regional del Gobierno Regional de Lima

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

 Firma del Experto Informante.

SATISFACCIÓN LOGÍSTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: FIABILIDAD							
1	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la atención oportuna en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
2	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la comunicación en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
3	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según el cumplimiento en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
4	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la solución de problemas en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
5	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según el tiempo de atención en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: SEGURIDAD							
6	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la confianza en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
7	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la experiencia en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: COMPROMISO							
8	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase devengado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
9	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase girado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
10	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase pagado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
SELECCIÓN DE PROVEEDORES POR SEACE								
	DIMENSION: CALIDAD							
11	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la Eficiencia y productividad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
12	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según el impacto en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
13	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según el servicio en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: FLEXIBILIDAD							
14	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según los costos en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: PRECIO							
15	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la	X		X		X		

	competitividad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?						
16	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según las ofertas y descuentos en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
17	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la forma de pago en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
DIMENSION: ENTREGA							
18	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según el tiempo oportuno en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
19	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la disponibilidad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
20	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la distribución en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Francisco Javier Cristóbal Gaitán** **DNI: 15625479**

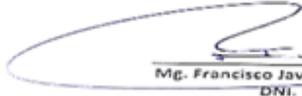
Especialidad del validador: **Maestro en Administración Estratégica**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

12 de setiembre del 2022



Mg. Francisco Javier Cristóbal Gaitán
DNI: 15625479

Firma del Experto Informante.

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

SATISFACCIÓN LOGÍSTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: FIABILIDAD							
1	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la atención oportuna en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
2	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la comunicación en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
3	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según el cumplimiento en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
4	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la solución de problemas en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
5	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según el tiempo de atención en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: SEGURIDAD							
6	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la confianza en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
7	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la experiencia en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: COMPROMISO							
8	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase devengado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
9	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase girado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
10	¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística según la fase pagado en relación a la selección de proveedores por SEACE en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
SELECCIÓN DE PROVEEDORES POR SEACE								
	DIMENSION: CALIDAD							
11	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la Eficiencia y productividad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
12	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según el impacto en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
13	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según el servicio en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: FLEXIBILIDAD							
14	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según los costos en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X		
	DIMENSION: PRECIO							
15	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la	X		X		X		

	competitividad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?						
16	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según las ofertas y descuentos en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
17	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la forma de pago en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
DIMENSION: ENTREGA							
18	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según el tiempo oportuno en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
19	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la disponibilidad en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	
20	¿Cuál es el nivel de la Selección de proveedores por SEACE según la distribución en relación a la satisfacción logística en la UGEL.10.HUARAL?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Díaz Torres, William Ricardo** **DNI:**

Especialidad del validador: **Mg. En Administración Estratégica de Empresas.**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

12 de setiembre del 2022



Firma del Experto Informante.

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

Anexo 4. Confiabilidad

El Análisis de Confiabilidad a través del alfa de Cronbach nos sirve para conocer el grado de **CONFIANZA** al cual le podemos tener a nuestro instrumento, la idea es que este muy cercano a 1, o sea entre más cercano a 1 este el alfa de Cronbach mayor confianza podemos tener nosotros en nuestro instrumento.

Para nuestro caso en estudio se realizó esta prueba a 50 Proveedores que brindan sus servicios a la UGEL de Huaral, los cuales luego de responder a las preguntas de nuestra encuesta desarrollada a través de un **formulario Google virtual y entrevistas personales**, y siendo evaluadas con el aplicativo SPSS, nos dio los siguientes resultados:

Para la variable Satisfacción Logística

Satisfacción Logística	
Cronbach	N° de Preguntas
0,879	10

Para la variable Selección de Proveedores por SEACE

Selección de Proveedores por SEACE	
Cronbach	N° de Preguntas
0,867	10

Según la prueba piloto en la variable Satisfacción Logística se obtuvo 0,879 y para la variable Selección de Proveedores por SEACE se obtuvo 0,867, como podemos ver los valores son muy cercanos a 1, quiere decir que nuestra escala es muy confiable, por lo tanto, tenemos como resultado que nuestro **Instrumento** sea **bueno**.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,879	,867	20

ANEXO 5. AUTORIZACIÓN



PERÚ

Ministerio
de Educación



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
Dirección Regional de Educación



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

HUARAL, 12 DE SETIEMBRE-20222

Srta:
XIOMARA MARIZU YUSBE VALLADARES TRELLES

REMITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTAS

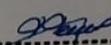
Por el presente recibido su solicitud referente a su trabajo de Investigación en la Entidad UGEL N°10 – HUARAL, en mi calidad de Administrador de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 10 de la Provincia de Huaral, y referente a vuestro tema de investigación es “Satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022”.

Se concede la autorización solicitada por su persona y realizar las encuestas para la recopilación de datos de los proveedores que abastecen a la entidad en mención en adquisiciones de bienes y contratación de servicios.

Por lo tanto, se le comunica la presente para los fines de su trabajo de investigación.

Atentamente,




Econ. Fidel Fernández Álvarez
Director del
Sistema Administrativo III
UGEL N° 10 - Huaral

HUARAL, 12 DE SETIEMBRE

Sr:
Econ. FIDEL FERNANDEZ ALVAREZ
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA UGEL N°10 - HUARAL

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTAS

Sirva el presente para extender los saludos correspondientes y a la vez informarle que estoy realizando mi trabajo de Investigación en la Entidad UGEL N°10 - HUARAL.

Mi tema de investigación es "Satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022".

En este sentido, estoy realizando encuestas para la recopilación de datos de los proveedores que abastecen a la entidad en mención en adquisiciones de bienes y contratación de servicios.

Por lo tanto, le solicito que tenga la amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas a los proveedores.

Agradeciéndole,

Atentamente,

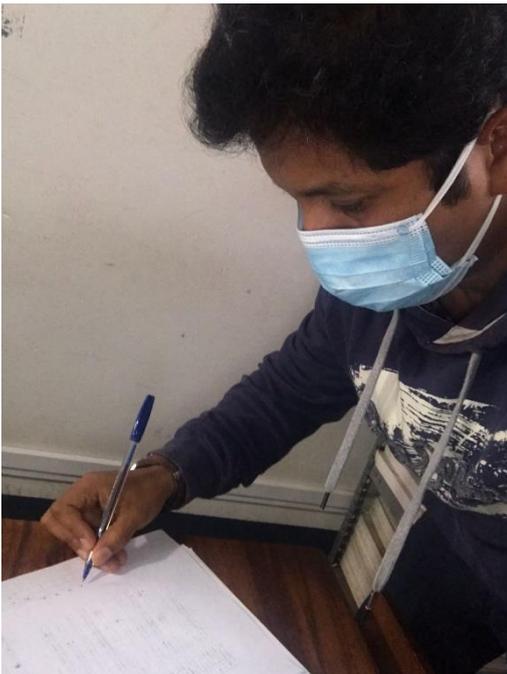
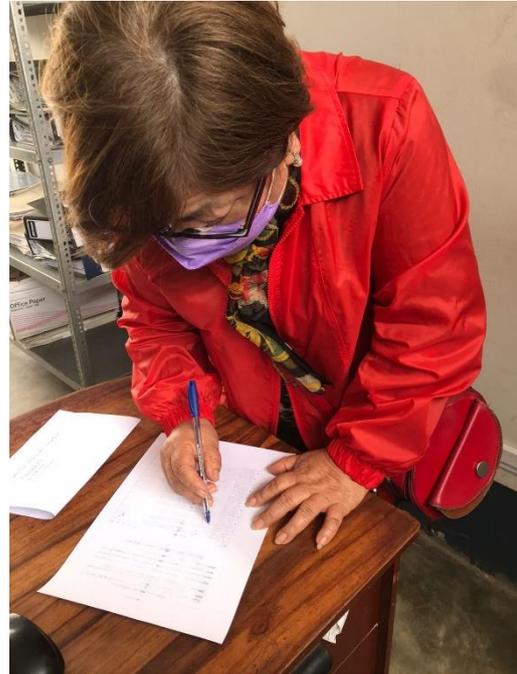
Valladares
Xiomara Marizú Yusbe
Valladares Trelles
DNI: 47988441

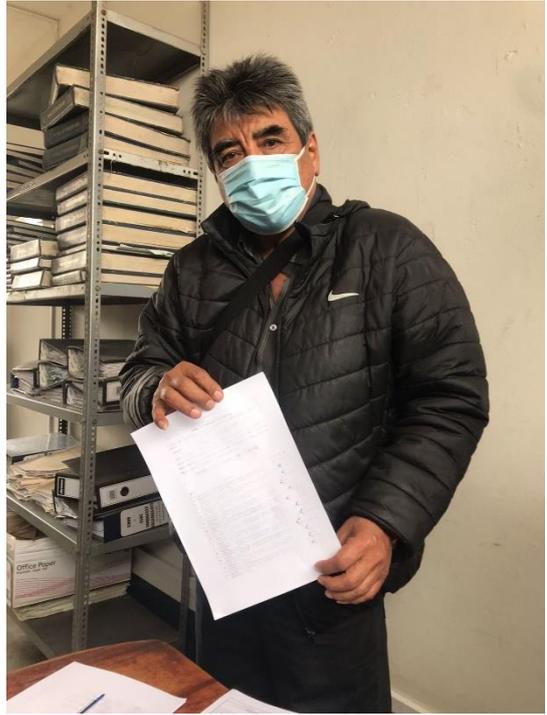


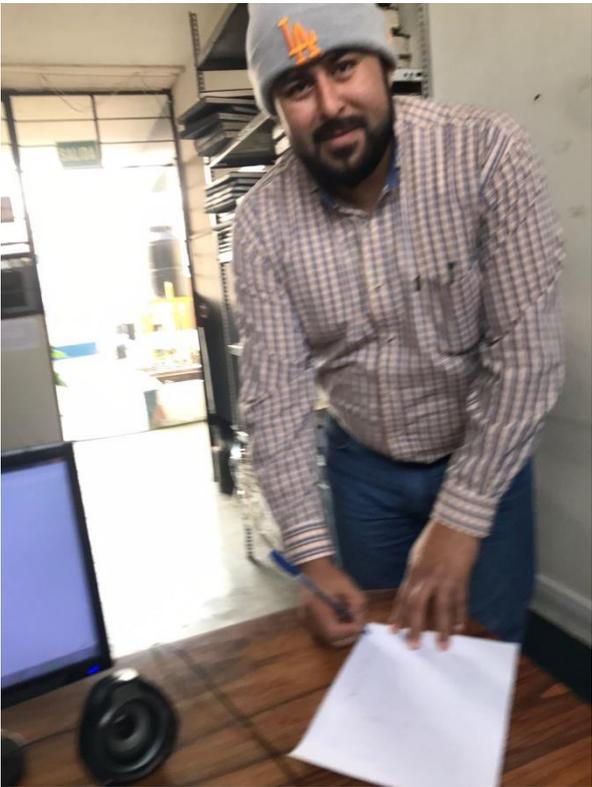
Anexo 6. Fotos

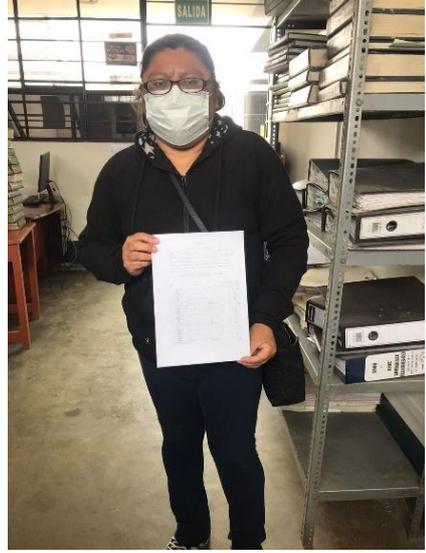
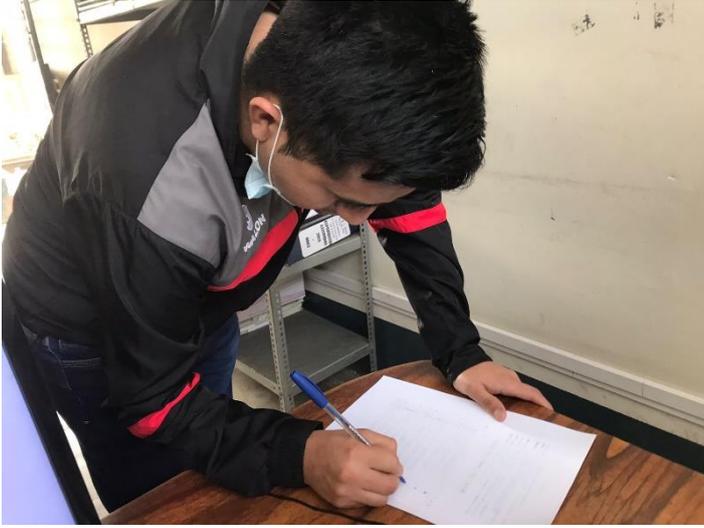
Lugar: Ugel Nº 10 - Distrito de Huaral – Provincia de Huaral

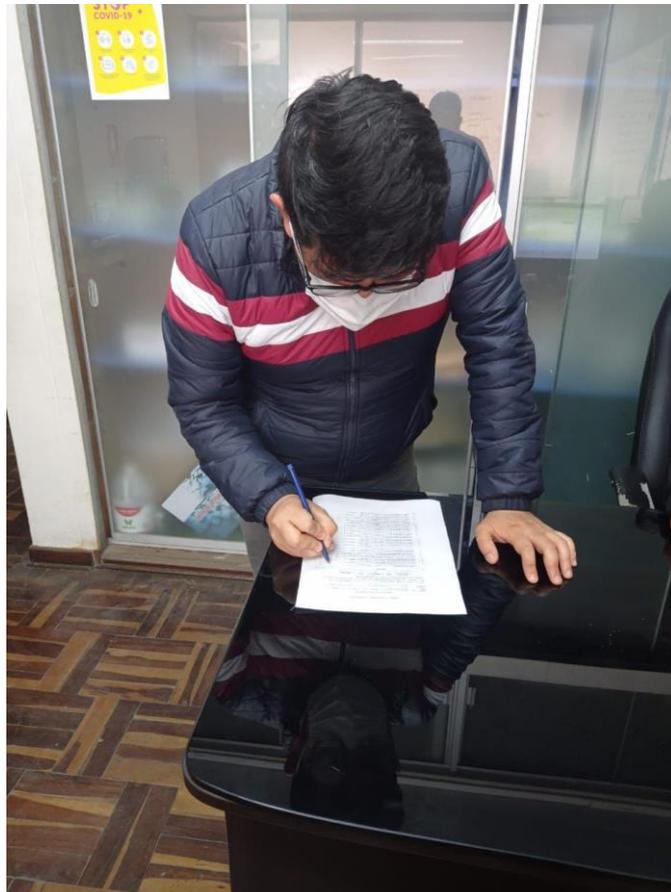
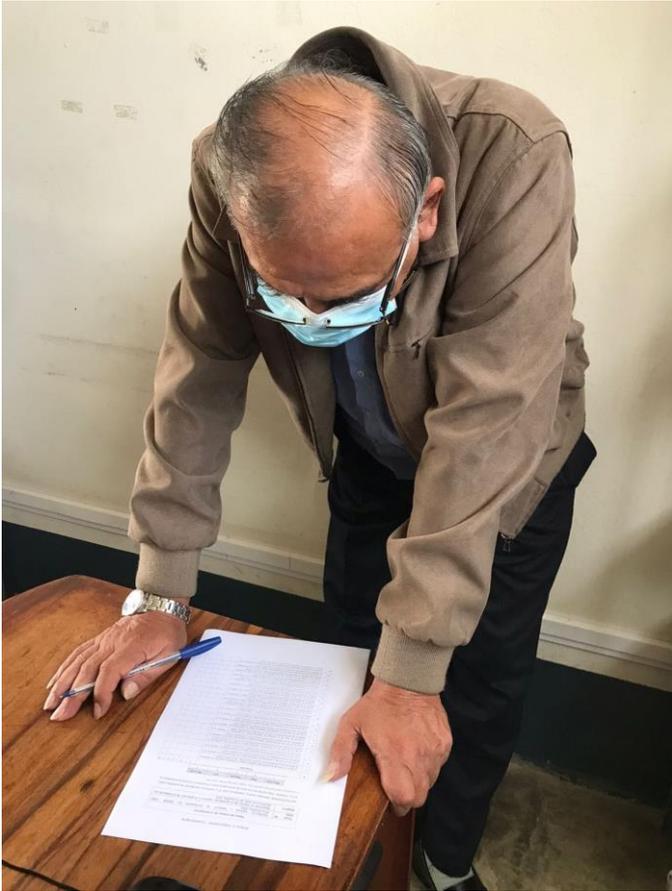
Fecha: Del 10/11/2022 al 13/11/2022











Anexo 7. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Métodos
¿Cuál es la relación de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022?	Determinar la relación de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022?	La relación de la satisfacción logística y selección de Proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022, es bajo.	1. Satisfacción Logística	Fiabilidad	Atención oportuna Comunicación Cumplimiento	Tipo de Investigación: Aplicada Diseño: no Experimental Población: 150 proveedores Nivel de Investigación: Transversal-Descriptivo correlacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala : Likert
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Capacidad de Respuesta	Solución de problemas Tiempo de atención Precisión	
1. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción logística en la UGEL N°10.HUARAL.2022?	1.Establecer el nivel de la satisfacción logística en la UGEL N°10.HUARAL.2022.	1."El nivel de la satisfacción logística en la UGEL N°10.HUARAL.2022, es bajo"		Seguridad	Privacidad Confianza Experiencia	
2.¿Cuál es el nivel de la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10.HUARAL.2022?	2.Evaluar el nivel de la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10.HUARAL.2022.	2."El nivel de la selección de proveedores por SEACE en la UGEL N°10.HUARAL.2022, es media"		Compromiso	Devengado Girado Pagado	
3.¿Cual es la relación de la satisfacción logística y la calidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022?	3.Determinar el nivel de relación de la satisfacción logística y la calidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022.	3.El nivel de relación de la satisfacción logística y la calidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022, es bajo				
4.¿Cual es la relación de la satisfacción logística y la Flexibilidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022?	4.Evaluar el nivel de relación de la satisfacción logística y la Flexibilidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022.	4.El nivel de relación de satisfacción logística y la Flexibilidad en la UGEL N°10.HUARAL.2022, es bajo.				
5.¿Cual es la relación de la satisfacción logística y el Precio en la UGEL N°10.HUARAL.2022?	5.Identificar el nivel de relación de la satisfacción logística y el Precio en la UGEL N°10.HUARAL.2022.	5.El nivel de relación de satisfacción logística y el precio en la UGEL N°10.HUARAL.2022, es bajo.				
6¿Cual es la relación de la satisfacción logística y la Entrega en la UGEL N°10.HUARAL.2022?	6.Calificar el nivel de relación de la satisfacción logística y el proceso de entrega en la UGEL N°10.HUARAL.2022.	6.El nivel de relación de la satisfacción logística y el proceso de entrega en la UGEL N°10.HUARAL.2022, es bajo.	2. Selección de Proveedores por SEACE	Calidad	Eficiencia y productividad Impacto Servicio	
				Flexibilidad	Adaptación Reacción Costos Y/o Económicas	
				Precio	Competitividad Ofertas y Descuentos Forma de Pago	
7.¿Cuál es la contrastación de la relación satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022?	7.Contrastar la relación satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022.	7.La contrastación de la satisfacción logística y selección de proveedores por SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022, determinara su relación.	Entrega	Tiempo oportuno Disponibilidad Distribución		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SATISFACCION LOGISTICA Y SELECCION DE PROVEEDORES POR SEACE, UGEL N°10.HUARAL.2022.", cuyo autor es VALLADARES TRELLES XIOMARA MARIZU YUSBÉ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES DNI: 18140172 ORCID: 0000-0003-2204-6635	Firmado electrónicamente por: DTORRESWR el 02- 02-2023 19:19:15

Código documento Trilce: TRI - 0525544