



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



GESTIÓN DE PROVEEDORES Y SATISFACCIÓN DE LAS
ÁREAS USUARIAS EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. HUBER LIPA LIPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**GESTIÓN DE PROVEEDORES Y SATISFACCIÓN DE LAS
ÁREAS USUARIAS EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. HUBER LIPA LIPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ASESOR DE TESIS

:

Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909 – UNESCO)



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 159-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de julio de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 4583, presentado por **HUBER LIPA LIPE**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN DE PROVEEDORES Y SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

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

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

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **HUBER LIPA LIPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. DR. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : DR. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * ASESOR DE TESIS : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- *

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : Salón de Grados y Títulos
- * Fecha : viernes 11 de julio de 2025
- * Hora : 2:00 p.m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 20-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 07 de abril 2025

VISTOS:

El Expediente 2025-CU-414 de fecha 14 de enero de 2025, del **Bach HUBER LIPA LIPE**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública**

CONSIDERANDO:

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

Que, el (la) **Bach. HUBER LIPA LIPE**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN DE PROVEEDORES Y SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**

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

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN DE PROVEEDORES Y SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. HUBER LIPA LIPE**, en virtud de los considerandos expuestos

ARTÍCULO SEGUNDO - RATIFICAR, como **ASESOR** al Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ARTÍCULO TERCERO - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución

Regístrese, Comuníquese y Archívese

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- BCCJ



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 693-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 12 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-18277** de fecha 06 de diciembre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

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

Que, el (la) **Bach. HUBER LIPA LIPE**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: GESTIÓN DE PROVEEDORES Y SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

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

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

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

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

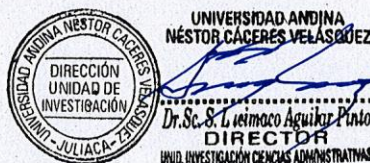
SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN DE PROVEEDORES Y SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. HUBER LIPA LIPE**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SIAP/



21% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 20% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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



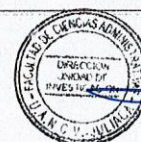
Metadatos Complementarios



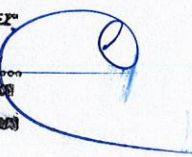
Título de la tesis	
GESTIÓN DE PROVEEDORES Y SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	HUBER LIPA LIPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73298925
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-7493-3603
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6283-8832
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Palacio Municipal: (Av. Triunfo 730 P.J. la Revolución Telf. (051) 324585) https://munisanmiguel-sanroman.gob.pe</p> <p>Coordenadas geográficas Latitud: 15° 28' 43" S Longitud: 70° 07' 27" O Coordenadas UTM 19 K 435183 8219601</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: San Miguel</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Obligatorio. marzo 2025 - julio 2025
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford (concytec-pe.github.io)	<p>5.06.02 -Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> <p>5.06.03 - Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
 VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
 "OFICINA DE INVESTIGACIÓN"
 Dr. Roberto Payé G. *[Signature]*
 DIRECTOR
 VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN





DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo HUBER LIDA LIPE identificado con DNI Nro. 73294925 en mi condición de egresado de:

- [X] Escuela Profesional
[] Programa de Segunda Especialidad,
[] Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
informo que he elaborado el/la [X] Tesis o [] Trabajo de Investigación, [] Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y SATISFACCIÓN DE LAS
ÁREAS USUARIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAN MIGUEL, 2024

Asesorado por: DR. ADOLINAR FLOREZ LUCANA

Es un tema original.

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

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

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

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

Juliaca 12 de AGOSTO del 2025

[Handwritten signature of advisor]

FIRMA ASESOR

[Handwritten signature of student]

FIRMA TESISISTA



Huella



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todas aquellas personas que me han brindado su apoyo, amor y confianza a lo largo de este proceso. A mis seres queridos, por su constante aliento y por estar siempre a mi lado, brindándome fuerzas para seguir adelante. A mis amigos y colegas, Por su cooperación y sus perspicaces sugerencias, esenciales para el avance de este estudio. Además, a todos los que me han ayudado a crecer tanto personal como profesionalmente, y cuya guía y ejemplo me lo han permitido. Y, por último, a la vida misma, por brindarme la oportunidad de seguir aprendiendo y desarrollándome.



AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer sinceramente a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez por brindarme la oportunidad de realizar esta investigación y por todo el apoyo académico y administrativo que recibí a lo largo del camino. Su incansable búsqueda de conocimiento y su dedicación al crecimiento profesional han sido esenciales para el éxito de este proyecto. Quiero expresar mi gratitud a mi familia por su inquebrantable apoyo, cariño y comprensión durante todo este camino. Mi gratitud también a los colaboradores, funcionarios y personal de la Municipalidad Distrital de San Miguel, quienes han facilitado el acceso a la información necesaria para llevar a cabo este estudio.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE GENERAL..... v

ÍNDICE DE TABLAS..... ix

ÍNDICE DE FIGURAS x

RESUMEN xi

ABSTRACT..... xii

INTRODUCCIÓN xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 15

1.2. Formulación del problema 17

 1.2.1. Problema general 17

 1.2.2. Problemas específicos..... 17

1.3. Justificación del estudio 18

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general 21

2.2. Objetivos específicos 21

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación..... 22



3.1.1. Antecedentes Internacionales.....	22
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	24
3.1.3. Antecedentes locales.....	28
3.2. Bases teóricas.....	30
3.2.1. Gestión de proveedores.....	30
3.2.2. Importancia de la gestión de proveedores en el contexto de la cadena de suministros.....	31
3.2.3. Contextualización de la gestión de proveedores en el sector público..	32
3.2.4. Teorías y enfoques claves.....	33
3.2.5. Dimensiones de gestión de proveedores.....	37
3.2.6. Satisfacción de las áreas usuarias.....	41
3.2.7. Factores que impactan la satisfacción de las áreas usuarias.....	42
3.2.8. Modelos de satisfacción de los usuarios en el contexto público.....	42
3.2.9. Dimensiones de satisfacción de las áreas usuarias.....	46
3.3. Marco conceptual.....	49

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.....	50
4.2. Hipótesis específicas.....	50
4.3. Variables.....	51
4.4. Operacionalización de variables.....	52

CAPÍTULO V



PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación..... 53

5.2. Métodos aplicados a la investigación 53

5.3. Tipo de Investigación 53

5.4. Nivel de investigación 54

5.5. Diseño de investigación 54

5.6. Población y Muestra 54

 5.6.1. Población 54

 5.6.2. Muestra..... 55

5.7. Técnicas e instrumentos 56

 5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta. 56

 5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado 57

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento..... 57

 5.8.1. Confiabilidad 58

 5.8.2. Validez 59

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos 59

5.10. Contrastación de hipótesis 59

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados 65

6.2. Discusión de resultados..... 73

CONCLUSIONES 76



RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	85
Matriz de consistencia	86
Matriz de datos	87
Instrumento (s) de investigación	88
Validez del instrumento	92



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	52
Tabla 2 <i>Criterios de fiabilidad 1</i>	58
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad 2</i>	58
Tabla 4 <i>Resultados del valor de P</i>	60
Tabla 5 <i>Cálculo del P-valor</i>	61
Tabla 6 <i>Resultados del valor de P</i>	62
Tabla 7 <i>Resultados del valor de P</i>	63
Tabla 8 <i>Test de normalidad</i>	65
Tabla 9 <i>Conexión de la gestión de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.</i>	66
Tabla 10 <i>Conexión de la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.</i>	68
Tabla 11 <i>Conexión de la gestión de proveedores y la percepción del desempeño de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.</i>	70
Tabla 12 <i>Conexión de la gestión de proveedores y la disconformidad de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.</i>	72



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Relación entre gestión de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.* 66

Figura 2 *Relación entre la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.*..... 68

Figura 3 *Relación entre la gestión de proveedores y la percepción del desempeño de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.* 70

Figura 4 *Relación entre la gestión de proveedores y la disconformidad de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.* 72



RESUMEN

El propósito de este estudio fue determinar cómo se relacionan la gestión de proveedores y la satisfacción del usuario. El marco metodológico empleado fue un diseño transversal no experimental con un enfoque de investigación aplicada cuantitativa. Se realizó un análisis correlacional utilizando un enfoque deductivo. Se utilizaron cuestionarios y encuestas para recopilar los datos. Para el análisis estadístico, se utilizó el software SPSS. Cuarenta de los cuarenta y cinco empleados municipales fueron seleccionados para formar la muestra. Los hallazgos mostraron una fuerte correlación entre la gestión de proveedores y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,756 (75,6%), lo cual es bastante positivo. Asimismo, el coeficiente Tau-b de Kendall fue (valor $p = 0,000 < 0,05$; $\tau_b = 0,591$) lo que indica una fuerte relación entre la satisfacción con el área de usuarios y una gestión eficaz de proveedores. Estos resultados indican que la satisfacción con el área de usuarios y la gestión adecuada de proveedores están estrechamente correlacionadas, lo que subraya la necesidad de mejorar la gestión de proveedores como estrategia crucial para una gestión pública municipal eficaz.

Palabra clave: Administración, expectativas, expectativas.



ABSTRACT

Investigating the relationship between supplier management and user area satisfaction in the Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024, was the goal of this study. A non-experimental cross-sectional design and a numerical applied research approach were used in the methodology framework. The study The magnitude was associated by the use of the inductive approach. A survey was the instrument utilized, and the survey method was used to collect data. SPSS software was used for the statistical analysis. The sample consisted of 40 individuals selected from a forty-five municipal workers in all. The findings revealed a strong association between supplier management and user area satisfaction, with a moderately positive link shown by a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.756 (75.6%). Additionally, the Kendall's Tau-b coefficient was ($\tau_b = 0.591$; $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$), indicating a strong relationship between user area satisfaction and effective supplier management. In conclusion, these results imply that proper supplier management is closely linked to user area satisfaction, Emphasizing the significance of enhancing supplier management as a key strategy for success in municipal public management.

Keywords: Administration, expectations, satisfaction.



INTRODUCCIÓN

La gestión de proveedores en las instituciones públicas es un proceso esencial para garantizar el adecuado funcionamiento de las actividades administrativas y operativas. En la Municipalidad Distrital de San Miguel, la correcta administración de los proveedores impacta íntimamente con el agrado de las áreas de uso, quienes dependen de la provisión eficiente de bienes y servicios. La efectividad en la selección, contratación y supervisión de proveedores contribuye significativamente a la optimización de los recursos y mejora la excelencia de las atenciones públicas ofrecidos a la comunidad. Esta investigación tiene como propósito analizar la conexión dentro de la administración de proveedores y el agrado de los departamentos que utilizan la de la mencionada municipalidad, a fin de detectar aspectos a mejorar en los procedimientos de adquisición y gestión de recursos. Seis capítulos interconectados que describen la evolución del estudio conforman la estructura de esta investigación. El tema en consideración constituye el tema principal del La estrategia, la formulación del problema y los fundamentos teóricos y prácticos se abordan en el Capítulo I. El Capítulo II desarrolla los objetivos del estudio, divididos en generales y especializados para conectarlos con la justificación de la investigación. La información contextual más significativa, los fundamentos teóricos y conceptuales que sustentan la investigación y el marco conceptual que identifica los principales conceptos y variables se incluyen en el Capítulo III, que presenta el marco teórico. El Capítulo IV ofrece una explicación de las variables y su completa operacionalización, así como las hipótesis básicas y particulares. El enfoque, las herramientas empleadas, la modalidad y el alcance del estudio, la arquitectura, el conjunto y la fracción, las estrategias y los recursos, la precisión y la consistencia



de las herramientas, y el procesamiento de los datos. Capítulo V que también abarca el marco procedimental del estudio. La evidencia y su revisión se presentan finalmente en la Sección VI, seguida de revisiones y sugerencias, apéndices relevantes y referencias bibliográficas correspondientes.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Se han observado deficiencias en la interacción entre proveedores y áreas usuarias en varias localidades, incluyendo San Miguel. Esto impacta en la satisfacción del cliente interno, así como en la percepción del desempeño y el cumplimiento de las expectativas. La insatisfacción entre las áreas usuarias puede deberse a la opacidad de los procesos de evaluación, valoración y monitoreo de proveedores, lo que reduce la calidad. A pesar de la creciente importancia de optimizar las relaciones con los proveedores para alcanzar altos niveles de satisfacción en el sector público, pocas investigaciones se centran en analizar esta relación en contextos específicos, como el de las municipalidades distritales. Por lo tanto, resulta fundamental investigar la asociación de la gestión de proveedores y la complacencia de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024, para identificar las posibles causas de insatisfacción y proponer estrategias que mejoren la gestión pública, fortaleciendo la eficiencia, la claridad y la credibilidad en la gestión eficaz a nivel local e internacional.

En el contexto nacional peruano, la gestión de proveedores en las instituciones públicas desempeña un papel crucial para garantizar tanto la calidad



de los servicios prestados a la ciudadanía como la eficiencia administrativa. En las municipalidades, que gestionan diversos servicios y recursos públicos, la comunicación con los proveedores debe ser óptima para garantizar que los bienes y el apoyo adquiridos cumplan con los estándares requeridos. Sin embargo, se observa que los procedimientos de selección, evaluación y gestión de proveedores no siempre son eficaces ni transparentes en muchas organizaciones públicas, lo que genera una discrepancia entre las expectativas de las áreas usuarias y el desempeño real de los proveedores. Esta situación impacta negativamente en el contenido de los clientes internos, quienes perciben que los productos proporcionados no cumplen con los plazos, calidad o especificaciones esperadas. La falta de un aplicativo eficaz para la valoración del rendimiento de los proveedores, la inexistencia de relaciones de cooperación a largo plazo y la deficiencia en la gestión de riesgos contribuyen a la insatisfacción generalizada, lo que afecta tanto la moral de los empleados como la calidad del servicio brindado a la población. Y por eso, resulta crucial investigar la conexión de la administración de clientes y la felicidad de los departamentos de usuario en el ámbito de la administración pública peruana, con el fin de identificar las deficiencias estructurales y operativas que existen, y proponer mejoras que optimicen los procesos administrativos, fortalezcan la transparencia y la eficiencia, y finalmente, contribuyan a la consecución de las metas estratégicas en provecho de la ciudadanía.

En el contexto local de la Municipalidad Distrital de San Miguel, la gestión de proveedores se topa con diversos retos que afectan directamente la eficiencia operativa y la satisfacción de las áreas usuarias. A pesar de ser una institución encargada de brindar servicios esenciales a la comunidad, la interacción entre las



áreas usuarias y los proveedores no ha alcanzado los niveles óptimos de desempeño esperados. Se observa los procedimientos de aplicación, empleo y evaluación de fabricantes no siempre están en sintonía con los requerimientos y aspiraciones de las unidades internas que reciben los productos y servicios. Esta deficiencia en la gestión puede originar retrasos en la entrega de insumos, calidad inconsistente en los servicios proporcionados y una comunicación inadecuada entre las partes involucradas. Como resultado, las áreas usuarias experimentan una baja satisfacción debido a que los servicios no satisfacen los criterios deseados En términos de calidad, prontitud de respuesta y cumplimiento de los términos. La moral de los empleados se resiente, la eficacia operativa del municipio se ve disminuida y la calidad de las ofertas públicas se ve comprometida como resultado de este descontento. Por lo tanto, para identificar los principales problemas con la gestión de proveedores y sugerir soluciones que agilicen los trámites administrativos, mejoren la comunicación interdepartamental y, en la Municipalidad Distrital de San Miguel (2024), se analice la relación entre la gestión de proveedores y el cumplimiento de los departamentos usuarios finalmente, incrementen la efectividad de la administración pública local.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la gestión de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024?

1.2.2. Problemas específicos



- ✓ ¿Cuál es la relación entre la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la gestión de proveedores y la percepción del desempeño de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la gestión de proveedores y la disconformidad de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024?

1.3. Justificación del estudio

El principal fundamento teórico del estudio es la infrautilización de la gestión de proveedores en la administración pública, especialmente a nivel municipal, donde la eficacia operativa es esencial para alcanzar los objetivos estratégicos y satisfacer las necesidades de la población. El éxito de las organizaciones públicas depende de la concentración, la eficacia y el cumplimiento de los plazos, todo lo cual se garantiza mediante la gestión de proveedores a nivel de la línea de suministro, según afirman Monczka et al. (2020). Seleccionar, evaluar y fidelizar a los proveedores es fundamental para aumentar la concienciación pública sobre los bienes y servicios que recibe la entidad pública, lo cual repercute directamente en la satisfacción del cliente. Esto se traduce en la satisfacción de las regiones usuarias. Una gestión deficiente de proveedores puede generar desajustes en el cumplimiento de estas expectativas, lo que reduce la satisfacción, según Oliver (1997), quien afirma que la evaluación de los insumos y aplicaciones adquiridos superó significativamente las capacidades previas. Un elemento clave para una



gestión exitosa es la alineación de la gestión de proveedores con las expectativas de los usuarios internos. Investigar este aspecto permitirá a la Municipalidad Distrital de San Miguel identificar cualquier brecha y sugerir mejoras en sus procedimientos de contratación y evaluación de proveedores. Los acuerdos de gestión de la línea de suministro propuestos por Monczka et al. (2020) y los principios de satisfacción del cliente de Oliver (1997) sirven como base para este estudio, que busca demostrar cómo una gestión eficaz de proveedores puede aumentar la satisfacción de las regiones usuarias y, por lo tanto, maximizar el impacto público local.

Optimizar la gestión de proveedores en la Municipalidad Distrital de San Miguel es esencial para aumentar la satisfacción del cliente y agilizar los trámites administrativos, ambos cruciales para la eficacia del gobierno local. Esta es la principal base práctica de este estudio. Los municipios tienen dificultades para seleccionar, evaluar y gestionar proveedores. Esto puede causar retrasos en la gestión de suministros y ayuda, además de generar descontento entre los usuarios internos. La calidad de los bienes ofrecidos a los ciudadanos se ve afectada inmediatamente por esta circunstancia, afectando la percepción pública de la gestión municipal. Al tener una correcta administración de proveedores, que involucre la selección rigurosa, la evaluación periódica de desempeño y la formación de vínculos de largo alcance, se pueden reducir estos problemas y asegurar la distribución puntual y de alta atención de insumos y aplicaciones requeridas por las diferentes áreas internas. La investigación permitirá identificar las fortalezas y debilidades en la actual gestión de proveedores y sus efectos sobre la atención de los ámbitos de uso, lo que proporcionará una estructura firme para llevar a cabo mejoras prácticas y tácticas eficaces en la contratación pública.



Además, la identificación de brechas entre las expectativas y la percepción de desempeño de los proveedores permitirá a la Municipalidad Distrital de San Miguel diseñar medidas correctivas y optimizar sus procesos de compras y contratación, lo que contribuirá a la mejora continua de la administración pública local, beneficiando tanto a los funcionarios como a la comunidad en general.

La justificación metodológica del estudio se basa en un enfoque cuantitativo, adecuado para examinar las conexiones cuantificables y objetivas entre la satisfacción del usuario y la gestión de proveedores en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Al tratarse de una investigación aplicada, su objetivo es generar soluciones viables que maximicen la eficiencia de la gestión de proveedores en el marco de la gestión administrativa general. Este desarrollo exhaustivo y no probado es adecuado para investigar variables en su estado natural e inalterado en el mundo real. Mientras que el método deductivo permite la aplicación de ideas previas al contexto particular de la municipalidad, la investigación correlacional facilita la identificación de la relación entre diversas variables. Se utilizarán preguntas de encuesta cerradas y estandarizadas para recopilar datos, lo que garantiza hallazgos precisos que fundamentan el desarrollo.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- ✓ Determinar la relación entre la gestión de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Analizar la relación entre la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.
- ✓ Analizar la relación entre la gestión de proveedores y la percepción del desempeño de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.
- ✓ Analizar la relación entre la gestión de proveedores y la disconformidad de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.



CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

No se encontraron antecedentes que aborden directamente las variables de estudio a nivel macro. Sin embargo, se presentarán algunos antecedentes relacionados con las variables, obtenidos de fuentes disponibles en la web.

Mena y Bazzetti (2024) desarrollaron la investigación titulada "*Sugerencia de optimización para la administración de servicios de Estudios Ambercrest*". Este trabajo de Suficiencia Profesional se centra en la entidad Proyectos Ambercrest, dedicada a partir de dos décadas en la creación y ejecución de entornos y estructuras de edificios, contando con un enfoque en altos estándares de calidad y compromiso con sus clientes. Sin embargo, se identificaron problemas relacionados con el desempeño operativo de los proveedores, lo cual afecta negativamente el desarrollo integral de los proyectos contratados, generando una situación problemática. A partir de esto, se deduce que la administración de clientes es una tarea crucial que no se está ejecutando de manera efectiva. El estudio propone diversas alternativas de solución, tales como modificaciones organizacionales en la entidad, la contratación de empleados especialistas, el establecimiento de planes de lealtad con los fabricantes y la decisión de elecciones sobre asociaciones estratégicas con los mismos. Además, se realizó una valoración contrastada empleando tanto señales económicas como no



económicos tales, así como requisitos de factibilidad y tiempos. La labor termina con la decisión de la opción que conlleva modificaciones en la organización de la compañía y la contratación de empleados expertos encargado del manejo de proveedores, con la meta de proporcionar una asistencia holística de la mejor calidad para los clientes.

Sánchez (2024) desarrolló la investigación titulada *"Evaluación del Grado de Confianza de un Conjunto de Clientes del Transporte Público en la Provincia de Panamá Oeste, durante el año 2023"*, abordando la importancia del transporte público eficiente ante el crecimiento urbano y la congestión vehicular. El objetivo fue evaluar la satisfacción de 25 usuarios. Los resultados de un estudio descriptivo y transversal, basado en cuestionarios y datos secundarios, mostraron que el 70% de los encuestados se mostró insatisfecho, por lo que se recomienda mejorar el acceso, la higiene y la calidad del servicio.

Cuentas y Tambo (2022) realizaron un estudio sobre la *"Agrado por la excelencia de los ofrecimientos económicos de diversas entidades bancarias en el distrito 1 de El Alto"*. La investigación, utilizando el modelo SERVQUAL, determinó un nivel de satisfacción global del 68.01% (moderadamente satisfechos) entre los usuarios. Las disparidades dentro de las esperanzas y las conclusiones resultaron ser negativas, especialmente en la habilidad para responder (-1.43) y los aspectos tangibles (-1.22). El Banco de Crédito de Bolivia lideró en cuatro de las cinco dimensiones, siendo superado solo en "Aspectos Tangibles" por el Banco Nacional de Bolivia.



Ávila et al. (2021) Mediante un enfoque teórico y metodológico, este estudio describe La Universidad de Holguín (Cuba) utiliza una herramienta prescriptiva para facilitar la gestión de proveedores. La técnica propuesta busca optimizar la toma de decisiones empresariales minimizando las fallas en el proceso de gestión de proveedores y considerando elementos como la ubicación de las compras según lo acordado, la comunicación continua entre las partes sobre cambios o imprevistos durante la venta, y la calidad de los bienes o servicios entregados. Se emplearon técnicas de recopilación de datos, como reuniones informales y enfoques estadísticos sofisticados, para confirmar que el proceso organizativo y funcional de compra de productos y servicios satisface.

Paulo et al. (2020) desarrollaron la investigación titulada "*La administración de fabricantes secundarios en la línea de abastecimiento: Una investigación sobre la industria de la automoción en Brasil*", destacando la escasez de estudios enfocados en fabricantes secundarios de rango secundario dentro de esta industria. El objetivo principal fue analizar cómo los proveedores de primer nivel integran sus procesos clave con sus proveedores de segundo nivel para atender las necesidades de los productores de vehículos. A través de un análisis de situación realizado con cuatro proveedores de primer nivel en Brasil, los efectos revelaron un bajo grado de unificación de procedimientos desde estos clientes y sus principales aliados de segundo grado, lo que impide alcanzar los beneficios mutuos potenciales.

3.1.2. Antecedentes nacionales



Ávila y Medina (2023) La investigación fue sencilla y empleó un enfoque correlacional y no experimental. La comunidad estuvo compuesta por 105 clientes, mientras que la muestra estuvo compuesta por 82 clientes que acudieron a la Oficina de Salud Morales. Para la recopilación de datos, se realizó una encuesta utilizando dos cuestionarios con índices de confiabilidad de 0,901 y 0,881, confirmados mediante el juicio de expertos. Con base en los hallazgos, el 94% de los clientes consideró que la atención fue buena, el 6% que fue excelente y el 6% que fue frecuente. El 93% de los clientes expresó altos niveles de satisfacción, en comparación con el 7% que expresó niveles regulares. Además, se incluyó una información pertinente.

Villegas y Aracely (2022) Se empleó un enfoque integral, ilustrado y diversificado para abordar aspectos clave de la gestión del servicio al cliente. La investigación empleó diversos recursos, como entrevistas, análisis de documentos, reseñas de libros y artículos científicos, y otras actividades. Según el análisis de datos, el estudio fue descriptivo, interpretativo y explicativo, sin modificar intencionalmente ninguna variable. El principal hallazgo fue que existen graves deficiencias en la gestión de la empresa con sus proveedores, tanto nacionales como extranjeros. Esto se debe a que, además de múltiples proveedores en Estados Unidos, la corporación también cuenta con varios proveedores en China y Panamá.

Sánchez y Quino (2022) El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión del fabricante y la satisfacción del cliente en Mareauto Perú en Lima en 2021. Se destacó la importancia de ambos elementos para las empresas, ya que facilitan la creación y evaluación de



nuevas estrategias que mejoran las operaciones internas. El estudio contó con 17 participantes y utilizó un enfoque correlacional con una metodología exhaustiva y sin expertos. El alfa de Cronbach verificó la fiabilidad de la herramienta principal, una necesidad que fue aprobada por tres expertos. Los resultados mostraron un índice de 0,865 para la satisfacción del cliente interno y de 0,582 para la gestión del cliente. Se utilizó la prueba numérica de Pearson para evaluar la hipótesis, y los resultados mostraron una correlación significativa entre ambos, con una puntuación de 0,648.

Marín (2022) cuyo propósito era establecer la asociación de la excelencia del servicio y la conformidad del consumidor en la mencionada entidad. Este análisis adoptó una metodología cuantitativa, de naturaleza no experimentada y relacionada, con un población y conjunto muestral de 100 usuarios que fueron atendidos en la municipalidad y seleccionados mediante un muestreo censal. Para la recopilación de información, se emplearon dos encuestas, que se denominaron evaluados por profesionales competentes en la zona y validados en cuanto a su confiabilidad. Como resultado principal, se determinó que no existe una relación notable conexión de la eficacia del servicio y la felicidad del empleado durante 2021, lo que se manifiesta en el índice de conexión alcanzado, que fue de -0,057.

Pérez (2022) desarrolló la tesis titulada *"Confianza de los clientes y asistencia del servicio en la Municipalidad Distrital de Iparia durante el 2021"*. El estudio tuvo como meta establecer la conexión de la asistencia del atendimento y la felicidad de los clientes en el Distrito Municipal de Iparia. en 2021, buscando así la mejora constante y mejorando la eficacia



de atención y alcanzando un grado superior de conformidad de los clientes. La investigación empleó un diseño asociación descriptiva con una perspectiva empresarial. Se utilizaron dos factores: eficacia del atención y felicidad del consumidor, con un grupo de 104 clientes. Para la recolección de datos, se emplearon dos formularios de cuestiones terminadas con 14 ítems cada uno cada una, con 5 opciones de solución. La gestión de la información se realizó mediante el programa Excel, y el estudio de los datos se llevó a cabo utilizando el factor de conexión del test de Rho de Spearman en el software SPSS v24. Los hallazgos demostraron que hay una fuerte asociación acerca de la excelencia y el grado de felicidad de los clientes, para concluir que la eficacia de la atención tiene una relación efectiva con la felicidad de los clientes en la Municipalidad Distrital de Iparia.

Vásquez et al. (2021) realizaron una investigación en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Huánuco, Perú, con el objetivo la valoración de la administración del agua del dispositivo de suministro y la valoración del entorno de agrado de los clientes de la población académica. Se estableció el Nivel de Conformidad de agua. (ICA) de las cuerpos de agua Cochero, Córdova y Naranjal, siendo calificado como "Bueno" para el consumo humano según las normativas del ECAs y del LMP. A pesar de la calidad aceptable del agua, el 35.50% de los encuestados estaban insatisfechos con la excelencia del agua, y el 42.42% no estaban satisfechos con la vigilancia del equipo de suministro, mientras que solo un 16.02% y un 3.90%, respectivamente, mostraron satisfacción. La investigación concluyó que, aunque las aguas de las quebradas son aptas para el consumo humano, no hay una conexión estadísticamente relevante



de la excelencia del agua y el grado de felicidad de la comunidad universitaria, ya que la correlación entre ambas variables fue positiva media.

3.1.3. Antecedentes locales

No se encontraron antecedentes que aborden directamente las variables de estudio a nivel local. Sin embargo, se presentarán algunos antecedentes relacionados con las variables, obtenidos de fuentes disponibles en la web.

Tapia (2023) El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre la satisfacción del cliente y la excelencia en el servicio al cliente en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, durante el año 2021. El estudio empleó una metodología longitudinal y experimental, con un enfoque cuantitativo y correlacional. Se utilizó una investigación aleatoria para seleccionar una muestra de 383 participantes de los 156.256 miembros de la comunidad. Los informes se recopilaron mediante encuestas estructuradas. La relación entre las variables se midió mediante el índice Rho. Los hallazgos mostraron que el 69% de los clientes valoró la asistencia del trato en términos de excelencia brindado por la compañía era regular, y el 72% percibió un nivel de satisfacción similar. Se concluyó que, el p valor de 0.000 (menor a 0.05), la felicidad de los clientes y la atención de la asistencia tienen una correlación relevante. Adicionalmente, se detectó una conexión favorable elevada.

Cruz (2022) La población estuvo compuesta por 623 trabajadores del municipio de Puno. Se evaluó a los participantes mediante un cuestionario sobre las circunstancias laborales y el teletrabajo. Según los hallazgos, los trabajadores con un alto nivel de teletrabajo expresaron una menor satisfacción laboral. El estudio encontró que, con un valor de correlación



superior a 0,05, el teletrabajo afectó significativamente la satisfacción de los empleados. A la luz de estos resultados, se recomendó a la municipalidad de Puno realizar los preparativos suficientes para brindar a sus empleados condiciones laborales ventajosas en caso de que alguna vez se requiera nuevamente el trabajo remoto.

Terrones (2022). Así, la afirmación de experimentación fue descartada y se adoptó la hipótesis nula. Si detectó que la administración de fabricantes logró un óptimo grado (70%), mientras que la atención de los productos alcanzó un excelente grado en el 66.67% de los casos.

Coyla (2021) La investigación se enfocó desde una perspectiva numérica, que es de carácter aplicado, con un diseño asociativo detallado y no experimentado, de tipo longitudinal. El grupo poblacional estuvo compuesto por 1,102 colaboradores, y el grupo muestral consistió en 285 trabajadores de la misma compañía. Para La recogida de informes se realizó a partir del estudio, aplicando un cuestionario de 60 ítems con un coeficiente Likert, destacando la importancia de la comodidad y estabilidad durante el ambiente de trabajo para los colaboradores de la entidad de estudio.

Miranda (2021) realizó la investigación titulada "*Liderazgo directivo en El contento en el trabajo del trabajador dentro de un instituto médico de referencia III Juliaca, 2021*", con el objetivo de definir el impacto del gobierno gerencial en el contento de empleos del empleado dentro. Se empleó un enfoque numérico, fundamental, no causante y no experimentado. Los hallazgos indicaron que el 98% de los empleados considera la administración organizacional como alto, mientras que el 2% lo percibe como medio, destacándose las características del desarrollo propio y empresarial. En



cuanto a la felicidad en el trabajo, el 85% de los concurrentes indican parcialmente satisfechos y el 15% plenamente satisfechos, resaltando dimensiones como situaciones estructuras, prestaciones económicas, estrategias organizacionales, vínculos personales y vínculo con la administración. Se resultó que la gestión empresarial impacta significativamente en la conformidad de trabajo, evidenciado por Chi-cuadrada = 17,186 y $p = 0,048$, así como un coeficiente de Nagelkerke de 0,085, indicando que la gestión del liderazgo sugiere un 85% de la felicidad empresarial del consumidor internamente.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Gestión de proveedores.

Definiciones:

Según Monczka et al. (2020) El manejo de proveedores es el procedimiento empresarial de seleccionar, evaluar y desarrollar relaciones con proveedores para asegurar un flujo de bienes y ofrecimientos maximizando el valor a través de toda la línea de abastecimiento.

El manejo de proveedores hace referencia al procedimiento de seleccionar, evaluar y gestionar los vínculos con los fabricantes para optimizar la eficiencia y cubrir las demandas de la línea de suministro y acomodar las exigencias organizacionales" (Monczka, Handfield, Giunipero, & Patterson, 2020, p. 5).

Cox, A. (2001) "La gestión de proveedores es un enfoque estratégico para el establecimiento de vínculos con los proveedores, que busca



optimizar la colaboración y aumentar el valor para ambas partes, mejorando la eficiencia y reduciendo los riesgos" (Cox, 2001, p. 122).

Cousins, et al., (2008): "La administración de clientes se comprende como un desarrollo constante que implica la selección y el desarrollo la construcción de vínculos duraderos con los fabricantes clave, para asegurar una integración eficaz de los fabricantes en la línea de abastecimiento" (Cousins, Lawson, Petersen, & Petersen, 2008, p. 68).

Harland et al., (2001): "La gestión de proveedores abarca todas las actividades y estrategias utilizadas para la selección, negociación, integración y monitoreo de proveedores, con el objetivo de maximizar la competitividad de la organización y el rendimiento de la línea de abastecimiento" (Harland, Zheng, & Lamming, 2001, p. 19).

3.2.2. Importancia de la gestión de proveedores en el contexto de la cadena de suministros.

La gestión de proveedores es un componente esencial dentro del contexto de la línea de abastecimiento, dado que desempeña un rol esencial la gestión eficaz de proveedores permite a las organizaciones construir relaciones de largo plazo que generen valor mutuo, impulsando la competitividad y sostenibilidad de la línea de abastecimiento.

En la línea de abastecimiento, los proveedores son actores clave que impactan directamente en la accesibilidad y la amplitud de los materiales requieren para el correcto desempeño de una entidad. Una administración adecuada de los proveedores garantiza que los productos o servicios sean



entregados a tiempo, con la calidad esperada y a un costo competitivo, que también favorece la felicidad del usuario y la optimización de recursos. Además, la gestión de proveedores permite la detección y reducción de peligros, como la interrupción de suministros o la variabilidad en términos de atención de los insumos, que fortalece la capacidad de resistencia de la línea de abastecimiento ante situaciones adversas (Christopher, 2016).

3.2.3. Contextualización de la gestión de proveedores en el sector público.

En el ámbito abierto, la gestión de proveedores adquiere una relevancia particular debido a las particularidades del ambiente en el que se desenvuelve. Las instituciones públicas, como las municipalidades, dependen de una red de proveedores para asegurar el abastecimiento de productos y asistencia requerida para el cumplimiento de sus funciones. En este contexto, la eficiencia en la gestión de proveedores no solo impacta en el desempeño institucional, sino también en la transparencia y el empleo adecuado de los fondos estatales.

Según Monczka et al. (2020), la gestión de proveedores en el ámbito público debe estar alineada con principios de eficiencia, transparencia y responsabilidad, ya que los recursos utilizados provienen del presupuesto público y están destinados a mejorar los servicios ofrecidos a la ciudadanía. La gestión de proveedores en este contexto implica no solo la administración y análisis de los fabricantes de manera eficaz, sino también el acatamiento de regulaciones jurídicas y la garantía de procesos de contratación claros y transparentes. La correcta gestión de estos



proveedores contribuye a la eficiencia administrativa, la excelencia de las aplicaciones públicas y la complacencia de los clientes que dependen de estos servicios para satisfacer sus necesidades diarias.

Además, la administración de fabricantes en el ámbito común influye directamente en la visión de la comunidad respecto a la eficiencia del gobierno local. La mala calidad de los servicios puede afectar negativamente la seguridad ciudadana local si los proveedores no cumplen con los estándares de calidad, plazos o condiciones acordados. Por lo tanto, para garantizar la satisfacción de las áreas usuarias y optimizar el uso de fondos estratégicos, los municipios y otras entidades del sector público deben desarrollar métodos de gestión basados en la planificación estratégica, la revisión continua y una mejor colaboración con los proveedores por ende, de la ciudadanía en general (Oliver, 1997).

En resumen, la gestión de proveedores es clave así como en el sector privado como a nivel público, ya que impacta de manera significativa tanto en la eficacia operacional como en la excelencia de los productos proporcionados. Dentro del marco del sector público, específicamente en las municipalidades, la gestión de proveedores debe tener en cuenta los principios de transparencia, legalidad y eficiencia, garantizando la adecuada utilización de los fondos estratégicos en contribución de la comunidad.

3.2.4. Teorías y enfoques claves.

1. Teoría de la Cadena de Suministro.



La conceptualización de la línea de abastecimiento pone el foco en la administración de la totalidad de las operaciones, desde la adquisición de materiales hasta la entrega del mercancía terminado al comprador. En esta perspectiva, el manejo de clientes se considera un componente esencial, ya que son los proveedores quienes proveen los recursos y atenciones requeridos para el correcto desarrollo de toda la cadena. Según Monczka et al. (2020), una gestión de proveedores eficiente garantiza la calidad, la disponibilidad oportuna de los insumos y la competitividad de los costos, elementos cruciales para la eficiencia total de la línea de suministro.

En la línea alimentaria, cada eslabón debe funcionar de manera coordinada para prevenir atascos o suspensiones que puedan generar pérdidas o retrasos. La integración adecuada de los proveedores no solo perfecciona el tratamiento de suministro, además que igualmente potencia la eficiencia operativa de las organizaciones, permitiéndoles proporcionar insumos y asistencia de alta atención a largo plazo adecuado. Cox (2001) señala que las relaciones con proveedores deben ser gestionadas no solo en términos de costos, sino también en cuanto a flexibilidad, capacidad de adaptación ante cambios del mercado y la innovación. La habilidad de una entidad para administrar su red de proveedores es, por lo tanto, crucial para la eficacia global de



la línea de abastecimiento y para conservar una superioridad rivalidad a largo plazo.

2. Teoría de la Colaboración y Relaciones a Largo Plazo.

La teoría de la colaboración y relaciones a largo plazo sugiere que las conexiones con los fabricantes no deberían fundamentarse únicamente en transacciones aisladas, sino en asociaciones estratégicas que proporcionen beneficios mutuos a largo plazo. Cousins et al. (2008) argumentan que las organizaciones deben ir más allá de una simple negociación de precios y enfocarse en crear valor conjunto a través de una colaboración estrecha con los proveedores, lo que incluye compartir información, co-desarrollar productos o servicios, e innovar en conjunto.

Las relaciones estratégicas con proveedores, fundamentadas en la confiabilidad y la dedicación recíproca, podrían incrementar la nivel de excelencia del mercancía, reducir costos, aumentar la flexibilidad y permitir una respuesta más rápida a las exigencias del consumidor. Harland et al. (2001) señalan que la creación de relaciones de largo plazo genera un entorno favorable para la innovación continua y el mejoramiento mutuo, ya que tanto el proveedor como la organización comprenden mejor las necesidades y capacidades del otro, lo que les permite desarrollar soluciones más eficaces y eficientemente.



Dentro del marco de la administración de fabricantes, las relaciones estratégicas contribuyen no solo a mejorar los procesos operativos, sino también a optimizar la habilidad de la cadena de acero de entrega, dado que las organizaciones son capaces de colaborar con proveedores para superar desafíos imprevistos, tales como interferencias en el abastecimiento o variaciones en la exigencia.

3. Teoría de Gestión de Riesgos en la Cadena de Suministro.

La teoría de gestión de riesgos en el sistema de abastecimiento se enfoca en el reconocimiento, análisis y reducción de los riesgos vinculados con los proveedores. Christopher (2016) explica que las cortes en la línea de abastecimiento, tales como fallos en la entrega de materiales, desastres naturales o problemas financieros de los proveedores, pueden causar un efecto destructivo en la habilidad de una organización para operar eficientemente. Por ello, es crucial contar con estrategias que permitan anticiparse a estos riesgos y mitigarlos de manera eficaz.

En este sentido, la gestión de riesgos se basa en un enfoque proactivo que incluye la diversificación de proveedores, la planificación de contingencias y la vigilancia constante del rendimiento de los fabricantes. La mitigación de riesgos no solo implica evitar las interrupciones, sino también desarrollar relaciones de confianza que permitan resolver rápidamente



cualquier inconveniente que surja durante el periodo de existencia de la conexión con el fabricante. Christopher (2016) señala que la implementación de estas tácticas para la administración de inconvenientes puede mejorar la resistencia de la línea de abastecimiento y asegurar la existencia de las operaciones frente a situaciones adversas, lo que es clave para mantener la competitividad en mercados volátiles.

3.2.5. Dimensiones de gestión de proveedores.

1. Selección de Proveedores

Es un procedimiento la aplicación de clientes es fundamental dentro del manejo de proveedores, ya que determina el éxito de las relaciones comerciales. Según Monczka et al. (2020), esta dimensión se enfoca en la identificación y selección de proveedores que no solo cumplan con los requerimientos técnicos y de excelencia, sino que además se correspondan con las metas estratégicas y principios de la entidad. En este proceso, se deben evaluar varios elementos como la habilidad productiva, la fiabilidad, la situación financiera, el cumplimiento de normativas y la reputación del proveedor. La selección adecuada garantiza que la organización pueda obtener productos o servicios a un costo competitivo, con los niveles de calidad y en los plazos requeridos, minimizando el peligro de interferencias en la línea de abastecimiento.

Este proceso requiere de un enfoque estratégico para elegir a los proveedores más adecuados que no solo se ajusten a las demandas presentes de la compañía, no solo que igualmente puedan contribuir a la evolución a breve periodo de la organización. La evaluación de proveedores se lleva a cabo a través de criterios bien definidos, que incluyen tanto aspectos cuantitativos (como el precio) como cualitativos (como la innovación y la flexibilidad).

2. Evaluación del Desempeño.

La evaluación de los proveedores es esencial para asegurar que se mantenga un nivel adecuado de calidad y eficiencia a lo largo de la relación. Monczka et al. (2020) subrayan que este proceso se refiere al monitoreo constante de los proveedores mediante indicadores clave de desempeño (KPIs) que permiten medir aspectos como calidad, cumplimiento de plazos, costo y servicio al cliente. La evaluación no solo ayuda a identificar cualquier área de mejora en la relación, sino que también simplifica el proceso de decisión respecto a la continuidad de las relaciones comerciales.

El desempeño de los proveedores debe ser medido regularmente para garantizar que los acuerdos establecidos se realicen de forma eficaz. Esto incluye la revisión periódica de los acuerdos contractuales, la retroalimentación continua para mejorar el rendimiento y la puesta en marcha de medidas



efectivas si ocurre que los proveedores no cumplan con los estándares acordados. Esta dimensión está vinculada directamente con la administración de asistencia y la felicidad del consumidor, ya que un desempeño deficiente puede afectar la atención final de la mercancía o atención entregada.

3. Desarrollo de Relaciones.

El desarrollo de relaciones es una dimensión clave en la gestión de proveedores, ya que fomenta alianzas estratégicas y crea una base para la cooperación a largo plazo. Según Monczka et al. (2020), el establecimiento de relaciones colaborativas y mutuamente beneficiosas con los proveedores puede generar valor agregado tanto para la organización como para el proveedor. En lugar de adoptar una postura transaccional, el desarrollo de relaciones se enfoca en la construcción de confianza, la compartición de datos y la co-construcción de soluciones.

Las conexiones con los proveedores deben ser gestionadas estratégicamente, ya que los beneficios de trabajar estrechamente con ellos pueden incluir innovación conjunta, mejora continua y resiliencia frente a los cambios del mercado. Monczka et al. (2020) destacan que una conexión fuerte con los fabricantes permite optimizar la línea de entrega, incrementar la eficacia y disminuir, costos, lo que, a su vez, impacta



directamente en la competitividad organizacional. Las organizaciones deben invertir en el desarrollo de estas relaciones mediante negociaciones colaborativas y la creación de alianzas estratégicas que se basen en la transparencia y el respeto mutuo.

4. Gestión de Riesgos.

Manejo de riesgos en la línea de abastecimiento es una dimensión crítica de administrar a los proveedores, pues significa reconocer, valorar y reducir los inconvenientes que podrían impactar tanto a la organización como a sus proveedores. Monczka et al. (2020) enfatizan que una gestión adecuada de los riesgos incluye tanto la precaución de posibilidades interrupciones como la planificación de contingencias. Los riesgos pueden surgir de diversas fuentes, como incidentes climáticos, fallos tecnológicos, problemas financieros de los proveedores o cambios en las regulaciones gubernamentales.

El enfoque de La administración de riesgos conlleva la generación de estrategias proactivas para abordar estos posibles problemas antes de que se materialicen. Esto puede incluir la variabilidad de proveedores, el empleo de contratos de seguridad y la aplicación de tecnologías de monitoreo continuo para detectar cualquier señal temprana de riesgo. Además, la administración de las conexiones con los fabricantes desempeña un rol esencial en la administración de riesgos, dado que las instituciones que mantienen relaciones fuertes y colaborativas con sus



proveedores pueden solucionar los problemas de forma más ágil y eficiente.

La identificación de riesgos debe estar alineada con la gestión de la continuidad operativa, lo que implica asegurar que, en caso de un incidente o crisis, la organización pueda adaptarse rápidamente y seguir operando con mínima interrupción.

3.2.6. Satisfacción de las áreas usuarias.

Definición:

Según Oliver (1997) La satisfacción es el juicio del consumidor sobre hasta qué punto un elemento o asistencia satisface sus requisitos, basado en una experiencia de consumo específica.

Kotler y Keller (2012) explican que la complacencia de los usuarios está relacionada con la evaluación subjetiva de los beneficios obtenidos de un atención o herramienta satisface a las aspiraciones previas. Para las áreas usuarias de una organización pública, esta evaluación se enfoca en la productividad, la excelencia y la confiabilidad de los servicios proporcionados por los proveedores.

Fornell (1992) argumenta que la satisfacción de los usuarios es un componente multidimensional, que depende no solo de la excelencia de la atención que se ha obtenido, sino también de la conexión con el asesor y la percepción de la entidad sobre el proceso de entrega. En el ámbito de las áreas usuarias, esto se refiere a cómo estas áreas valoran la interacción y



el apoyo constante de los proveedores para cumplir con sus necesidades operativas.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) definen la satisfacción como el desenlace de una valoración contrastada de las esperanzas anteriores de los usuarios y la calidad del acuerdo que se ha obtenido. Dentro del marco de las áreas usuarias, la felicidad se evalúa basándose en la percepción que tienen de la excelencia y la eficiencia de los servicios proporcionados por los proveedores dentro de los plazos y costos establecidos.

3.2.7. Factores que impactan la satisfacción de las áreas usuarias.

1. Teoría del Valor del Cliente (Customer Lifetime Value - CLV):

Este tipo de idea se centra en evaluar al cliente a lo largo de su vida como cliente de la empresa. El precio al consumidor se calcula dividiendo el valor actual de los recursos que el consumidor producirá en el futuro entre la tasa de declive equivalente.

3.2.8. Modelos de satisfacción de los usuarios en el contexto público.

Especialmente en el contexto público, ha sido objeto de estudio en diversas disciplinas, incluyendo la administración pública, la gestión de servicios y la teoría organizacional. Para comprender cómo los modelos de satisfacción de usuarios aplican en el ámbito público, es crucial entender las

principales teorías que guían estas investigaciones y cómo se adaptan a las particularidades del sector público.

1. Modelo de Expectativa-Desempeño (Disconfirmation Model).

Uno de los métodos más populares para determinar la satisfacción del cliente es el modelo de expectativas-rendimiento, a veces denominado técnica de expectativas-reconfirmación. Según este modelo, el rendimiento del servicio que supera, cumple o no cumple las expectativas previas del cliente genera satisfacción del cliente. La satisfacción aumenta cuando el rendimiento supera las expectativas, se mantiene cuando las cumple y disminuye cuando no las cumple. (Oliver, 1997).

- **Aplicación en el contexto público:** En el ámbito gubernamental, este modelo se utiliza para evaluar cómo los servicios proporcionados por las entidades gubernamentales cumplen con las expectativas de los ciudadanos o las áreas usuarias. En este contexto, las expectativas de los usuarios son establecidas a través de normativas, acuerdos previos, o comunicaciones de la entidad pública, y el desempeño se mide en términos de cumplimiento de los estándares prometidos.

2. Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

El prototipo SERVQUAL, creado por Parasuraman et al., (1985), es una de las teorías más influyentes en la medición: tangibilidad, fiabilidad, habilidad para responder, seguridad y empatía.



- **Aplicación en el contexto público:** En el sector público, SERVQUAL puede ser adaptado para evaluar cómo los servicios prestados por entidades gubernamentales cumplen con las expectativas de las áreas usuarias y de los ciudadanos. A pesar de que el modelo SERVQUAL se aplica comúnmente a servicios privados, su aplicación al sector público se ha expandido, especialmente para valorar la excelencia del atendimento en la administración pública. El contenido de los clientes respecto a este contexto se determina a través de la medición de la percepción de estos cinco elementos en la interacción con los proveedores de servicios públicos.

3. Modelo de Satisfacción General de los Ciudadanos.

Este modelo es utilizado específicamente en la medición de la satisfacción en el sector público, destacando la percepción habitual de los ciudadanos respecto al rendimiento del ejecutivo y sus servicios. En este enfoque, se mide la satisfacción a partir de la interacción con diversos servicios públicos (educación, salud, seguridad, etc.) y se reconoce la importancia de la percepción general sobre la eficacia y eficiencia del gobierno.

- **Aplicación en el contexto público:** La satisfacción de los usuarios dentro de una entidad pública como una municipalidad se puede medir con base en cómo los servicios públicos que ofrecen impactan a los usuarios de forma general. En este modelo, los ciudadanos (o áreas



usuarias) no solo son evaluados en términos de los resultados inmediatos de la transacción con el servicio público, sino también en función de su percepción general de las capacidades del gobierno para responder a sus necesidades de manera eficiente, efectiva y equitativa.

4. Modelo de Satisfacción como Valor Percibido.

Zeithaml, V. A. (1988), En este enfoque, la satisfacción del cliente se considera dentro de un procedimiento de valoración de valor percibido, es decir, los usuarios comparan las ventajas que obtienen de los acuerdos abiertos con los costos asociados, ya sean estos costos económicos, de tiempo, o emocionales. Según este modelo, si el valor percibido de los servicios públicos es alto, la satisfacción será igualmente alta.

- **Aplicación en el contexto público:** El valor percibido también puede estar relacionado con el grado de confiabilidad que los clientes poseen en la eficiencia y efectividad de la administración pública. Las áreas usuarias de las municipalidades, por ejemplo, evaluarán la relación entre los beneficios obtenidos a partir de los servicios públicos y los costos que implica su gestión.

5. Modelo de Satisfacción Relacional.

Grönroos, C. (2000), El modelo de satisfacción relacional pone énfasis en el establecimiento de vínculos a largo plazo entre el usuario y el fabricante de productos. Este modelo sugiere que la satisfacción no solo se basa en las transacciones individuales, sino

en la calidad de la relación continuada entre ambas partes, lo que lleva a una mayor lealtad y satisfacción.

- **Aplicación en el contexto público:** En el ámbito de la gestión pública, este modelo subraya la importancia de la relación a largo plazo entre las áreas usuarias y los proveedores de servicios. Por ejemplo, en una municipalidad, las relaciones duraderas con proveedores pueden influir significativamente en la satisfacción general de las áreas usuarias. Estas relaciones, que van más allá de los intercambios inmediatos, pueden garantizar un desempeño continuo de alta excelencia, esto resulta en un aumento de la felicidad de los usuarios.

3.2.9. Dimensiones de satisfacción de las áreas usuarias.

Según Oliver (1997), la satisfacción de los usuarios está fuertemente determinada por las expectativas previas, la percepción del desempeño y el proceso de disconfirmación. A continuación, desarrollo las dimensiones propuestas:

1. Expectativas Previas

Las expectativas previas son las convicciones, deseos o las expectativas que los clientes poseen antes de probar una atención o recibir un producto. Según Oliver (1997), estas expectativas son formadas a partir de experiencias pasadas, recomendaciones de otros usuarios y comunicaciones previas. Estas expectativas actúan como un estándar o referencia contra el cual se medirá la



satisfacción del usuario una vez que la experiencia haya tenido lugar.

- **Importancia:** Las expectativas altas o poco realistas pueden llevar a una mayor probabilidad de insatisfacción, mientras que las expectativas más bajas pueden generar una mayor probabilidad de satisfacción si el desempeño real supera las expectativas.

2. Percepción del Desempeño

Oliver (1997) sostiene que el desempeño es evaluado en términos de si satisface, excede o no cumple con las expectativas previas del usuario. El desempeño puede ser medido a través de características objetivas (calidad, rapidez, funcionalidad) o percepciones subjetivas (actitudes y emociones del usuario).

- **Importancia:** La percepción del desempeño es crucial para la satisfacción general, ya que es la diferencia entre lo que las esperanzas, es posible que los clientes se perciban complacidos.

3. Disconfirmación

La disconfirmación es el proceso a través del cual se verifica si el desempeño real de la atención o bien coincide con las expectativas previas. Oliver (1997) identifica tres posibles resultados de este proceso:



- **Disconfirmación positiva:** Ocurre cuando el desempeño supera las expectativas del usuario, lo que lleva a una satisfacción elevada.
- **Disconfirmación negativa:** Ocurre cuando el desempeño no alcanza las expectativas, lo que lleva a la inconformidad.
- **Confirmación:** Sucede a medida que se satisface el rendimiento. exactamente con las expectativas del usuario, resultando en una satisfacción neutral o equilibrada.

Importancia: La disconfirmación es fundamental porque determina el nivel de contento o descontento del consumidor. La forma en que los usuarios perciben si sus expectativas han sido cumplidas influye directamente en sus actitudes y lealtad hacia el proveedor



3.3. Marco conceptual.

Eficiencia: Habilidad para alcanzar un objetivo esperado empleando el mínimo número posible de recursos.

Gestión: Procedimiento de programación, estructura, gestión y supervisión de inversiones para lograr metas concretas.

Medición: Proceso de obtener información cuantitativa sobre una variable para su análisis y comparación.

Proveedor: Entidad o persona que suministra bienes o servicios a otra organización.

Relación: Vínculo o conexión existente entre dos o más elementos.

Satisfacción: Percepción subjetiva de cumplimiento de expectativas respecto a un producto o servicio.

Servicios: Actividades realizadas para satisfacer necesidades específicas de un cliente o usuario.

Usuario: Persona que utiliza o consume un servicio o producto.

Variable: Característica o propiedad que puede adoptar diferentes valores y se analiza en un análisis de experimentación.

Vinculación: Conexión o asociación entre elementos, personas u organizaciones para lograr objetivos comunes.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.

- Existe una relación directa entre la gestión de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

4.2. Hipótesis específicas.

- Existe una relación directa entre la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.
- Existe una relación directa entre la gestión de proveedores y la percepción del desempeño de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.



- Existe una relación directa entre la determinar la relación entre la gestión de proveedores y la disconformidad de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

4.3. Variables

- **Variable 1**

Gestión de proveedores

Dimensiones:

- Selección de proveedores
- Evaluación del desempeño
- Desarrollo de relaciones
- Gestión de riesgos

- **Variable 2**

Satisfacción de las áreas usuarias

Dimensiones:

- ✓ Expectativas previas
- ✓ Percepción del desempeño
- ✓ Disconfirmación



4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	
Variable 1	1.1. Selección de proveedores	1.1.1. Procesos transparente 1.1.2. Criterios de selección establecidos 1.1.3. Evaluación de antecedentes		
1. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1.2. Evaluación del desempeño	1.2.1. Monitoreo de calidad 1.2.2. Cumplimiento de tiempos 1.2.3. Análisis de costos		
Definición: Según Monczka et al. (2020) El proceso estratégico de selección, evaluación y desarrollo de relaciones con los proveedores se conoce como gestión de proveedores. Su objetivo es maximizar la rentabilidad de la cadena de suministro garantizando un flujo constante y eficaz de bienes y servicios."	1.3. Desarrollo de relaciones	1.3.1. Comunicación abierta 1.3.2. Resolución conjunta de problemas 1.3.3. Confianza mutua	Encuesta Cuestionario	
	1.4. Gestión de riesgos	1.4.1. Identificación de riesgos 1.4.2. Planes de contingencia 1.4.3. Monitoreo de amenazas		
	Variable 2	2.1. Expectativas previas	2.1.1. Claridad en las expectativas 2.1.2. Nivel de conocimiento de las necesidades 2.1.3. Expectativas acordadas con proveedores	
	2. SATISFACCIÓN DE LAS AREAS USUARIA	2.2. Percepción del desempeño	2.2.1. Cumplimiento de los estándares de calidad 2.2.2. Desempeño en el tiempo de entrega 2.2.3. Nivel de satisfacción con los resultados obtenidos	Encuesta Cuestionario
Definición: Según Oliver (1997) La satisfacción es el juicio del consumidor sobre el punto de la mercancía o asistencia satisface sus requisitos, basado en una experiencia de consumo específica.	2.3. Disconfirma_ ción	2.3.1. Diferencia entre expectativas y resultados 2.3.2. Grado de sorpresa (positiva o negativa) con los servicios 2.3.3. Ajuste entre los resultados esperados y los entregados.		

Nota: Adaptado a partir de Monczka et al. (2020) y Oliver (1997).



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, seleccionado para recopilar información concreta acerca de la relación entre la gestión de proveedores y la satisfacción. Este enfoque permite analizar y medir de manera objetiva cómo las variables se interrelacionan, proporcionando información cuantificable y basada en evidencias para evaluar y potenciar la eficacia administrativa en la gestión pública local.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

Se empleó el método deductivo, se fundamentan en doctrinas esenciales acerca de la gestión de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias para aplicarlas al caso específico.

5.3. Tipo de Investigación

El estudio fue de tipo aplicado, dado que había como misión generar conocimiento práctico y directamente utilizable que contribuyera a optimizar la gestión de proveedores y mejorar la satisfacción.



5.4. Nivel de investigación

El nivel analítico fue correlacional. Gracias a este método, pudimos examinar el grado de correlación y la relación entre la gestión de proveedores y las características de satisfacción del área de usuarios. Sin modificar directamente el entorno del estudio, la investigación correlacional detectó tendencias e ilustró la estrecha relación entre las variables. Esto fue esencial para comprender cómo la gestión de proveedores afectaba la satisfacción del área de usuarios.

5.5. Diseño de investigación

Se trató de un diseño transversal, no experimental. Sin interferir ni controlar la situación actual, este diseño permitió observar y analizar las variables de interés (gestión de proveedores y satisfacción del usuario) en un momento determinado.

5.6. Población y Muestra

5.6.1. Población

La población de estudio está compuesta por 45 empleados públicos responsables de las áreas usuarias de la Municipalidad Distrital de San Miguel, correspondientes a las distintas gerencias, subgerencias y unidades funcionales que requieren, utilizan o supervisan bienes y servicios contratados mediante proveedores. Estos funcionarios interactúan directamente con los procesos de adquisición, ya sea a través de la formulación de requerimientos, la recepción de productos o la evaluación de servicios, lo que los convierte en actores clave para analizar la relación entre la gestión de proveedores y el nivel de satisfacción de las áreas usuarias.



- Los departamentos que caen bajo esta categoría incluyen: Comunicaciones y Servicio al Cliente; Administración y Finanzas; Planificación, Presupuesto e Inversión; Desarrollo Ambiental y Servicios Públicos; Desarrollo Urbano; Infraestructura; Desarrollo Social; Desarrollo Económico Local; y Administración Tributaria.

5.6.2. Muestra

La población de estudio, tras aplicar la fórmula correspondiente, quedó conformada por 40 empleados públicos de las zonas que benefician a la Municipalidad Distrital de San Miguel. Estos empleados tienen interacción directa con los proveedores, siendo los encargados de supervisar y recibir los servicios o productos, lo cual los posiciona como sujetos clave para el estudio de la conexión de las variables investigadas.

Muestra Probabilística

Para garantizar la representatividad de los datos en este estudio, centrado en la evaluación de la gestión de proveedores y la satisfacción de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, se emplea una muestra probabilística. Se utiliza un procedimiento estadístico adecuado para determinar un tamaño de muestra de 40 individuos. Los empleados públicos a cargo de las regiones usuarias se incluyen en esta muestra debido a su contacto directo con los proveedores, lo que permite obtener datos precisos y confiables para examinar la relación entre las variables analizadas.



La muestra se seleccionó de manera selectiva y probabilística y se estableció su tamaño.

Donde:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Z = grado de seguridad

p = variación favorable (probabilidad de triunfo)

N = volumen de comunidad

n = volumen del muestreo

e = exactitud o fallo

q = variación inestable (posibilidad de fallar)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(45)}{45(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(45)}{45(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{43.218}{0.1125 + 0.9604}$$

$$n = \frac{43.218}{1.0729}$$

$$n = 40.2814$$

La muestra que se seleccionó para la aplicación del cuestionario estuvo conformada por **40** personas.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta.



Encuesta. - Se describe como un procedimiento continuo para conocer las creencias, actitudes o comportamientos de las personas. Este procedimiento implica la formulación de preguntas específicas para una parte significativa de la población con el fin de recopilar datos medibles y examinar patrones o variaciones en las respuestas recibidas. (Arias, 2006).

5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado

Cuestionario. - De acuerdo con Arias (2006), el cuestionario es un instrumento utilizado en investigaciones a fin de obtener detalles de los participantes utilizando cuestionamientos preliminares formuladas y organizadas de manera lógica. Las cuestiones pueden ser de tipo abierto o cerrado y están diseñadas para la finalidad de recabar información específica relacionada con un tema de estudio singular. Este instrumento facilita la obtención de información precisa y sistemática sobre los aspectos que se desean investigar. (Arias, F. G. (2006). "El proyecto de investigación." Episteme.)

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Para garantizar que el cuestionario cumpla con los estándares metodológicos y teóricos establecidos para obtener información precisa y pertinente relacionada con la investigación, confirmamos que colaboramos con las críticas de los profesionales de campo que aportaron información sobre la estructura y los detalles del cuestionario. Esto refuerza la solidez de la investigación y garantiza la validez y fiabilidad de la herramienta de recolección de datos.

5.8.1. Confiabilidad

Resultados alcanzados para el instrumento de la variable gestión de proveedores.

Tabla 2

Criterios de fiabilidad 1

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,938	,938	12

Nota: 12 ítems de consistencia del instrumento

Con base en 12 ítems de evaluación, las estadísticas El alfa de Cronbach, según los datos de fiabilidad, es ($0,938 > 0,70$). Este gráfico demuestra que la consistencia interna de la herramienta de evaluación (en este caso, del cuestionario) varía de moderada a alta. Los ítems de la encuesta son mutuamente válidos y el cuestionario es fiable para evaluar la idea examinada si el alfa de Cronbach es superior a 0,7, según las convenciones de interpretación. En este caso, los 12 ítems son suficientemente confiables para evaluar la variable "Gestión de Proveedores" del estudio.

Resultados alcanzados para el instrumento de la variable satisfacción de las áreas usuarias.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad 2

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,918	,918	09

Nota: 09 ítems de consistencia interna del instrumento



Con base en nueve ítems de evaluación, las estadísticas El alfa de Cronbach, según los datos de fiabilidad, es (0,918 > 0,70). Este gráfico muestra que la consistencia interna de la herramienta de evaluación (en este caso, del cuestionario) varía de moderada a alta. Según las convenciones de interpretación, un alfa de Cronbach superior a 0,7 significa que los ítems de la encuesta son mutuamente válidos y que el cuestionario es fiable para evaluar la idea en cuestión. En este caso, las nueve preguntas son suficientemente confiables para evaluar la variable "Satisfacción con el Área de Usuario" del estudio.

5.8.2. Validez

El instrumento fue validado a través de la valoración de expertos:

- ✓ Dr. Santotomas Licimaco Aguilar Pinto

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Para procesar los datos, se utilizó el software SPSS v25, que permite realizar análisis estadísticos exhaustivos como hipótesis, correlación y regresión. Esta herramienta facilita la evaluación precisa de datos de encuestas o cuestionarios, lo que permite extraer conclusiones fiables que respaldan los juicios realizados con los datos.

5.10. Contratación de hipótesis

Prueba de la hipótesis general.

Datos:

$$r = 0.756$$

$$n = 40$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Ho: No existe conexión de la gestión de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias.

Ha: Hay conexión de la gestión de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias .

Si $r = 0$, (matemáticamente no existe ninguna conexión de las variables).

2. Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$

3. Regla de decisión:

Si ($p_valor = 0.000$) es inferior a ($\alpha = 0.05$), se descarta Ho y valida Ha.

4. Estadístico de prueba

Tabla 4

Resultados del valor de P

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significado aproximado
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,591	,081	7,047	,000
Número de casos efectivos	40			

Nota: Valores estadísticos de prueba.

5. Conclusión: Se rechaza la hipótesis y se confirma la hipótesis: En la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024, existe una relación significativa entre la gestión de proveedores y la satisfacción del área de usuarios, estadísticamente dicha relación es muy significativa, con un p-valor de $0.000 < 0.05$ y un Tau-b de Kendall de $\tau_b = 0.591$.

Prueba de la hipótesis específica 1.

Datos:

$$r = 0.591$$

$$n = 40$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:**1. Hipótesis**

Ho: No existe conexión de la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias.

Ha: Hay conexión de la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias.

Si $r = 0$, (matemáticamente no existe ninguna conexión de las variables).

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05.$$

3. Regla de decisión:

Si ($p_valor = 0.000$) es inferior a ($\alpha = 0.05$), se descarta H_0 y valida H_a .

4. Estadístico de prueba**Tabla 5**

Cálculo del P-valor

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significado aproximado
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,432	,105	3,960	,000
Número de casos efectivos		40			

Nota: Valores estadísticos de prueba

- 5. Conclusión:** Se verifica la H_a y se descarta la H_0 : Con un Tau-b de Kendall ($T_b = 0.432$) y un p-valor de $0.000 < 0.05$, la significancia estadística de la relación entre la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias.

Prueba de la hipótesis específica 2.

Datos:

$$r = 0.640$$

$$n = 40$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Ho: No existe conexión de la gestión de proveedores y la percepción del desempeño de las áreas usuarias e.

Ha: Hay conexión de la gestión del conocimiento y la mejora continua de procesos.

Si $r = 0$, (matemáticamente no existe ninguna conexión de las variables).

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05.$$

3. Regla de decisión:

Si ($p_valor = 0.000$) es inferior a ($\alpha = 0.05$), se descarta H_0 y valida H_a .

4. Estadístico de prueba

Tabla 6

Resultados del valor de P

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significado aproximado
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,470	,083	5,520	,000
Número de casos efectivos		40			

Nota: Valores estadísticos de prueba

5. Conclusión: Se verifica el H_a y se descarta el H_0 : La significancia estadística de la relación entre la gestión del conocimiento y la mejora

continua del proceso es alta, como lo demuestra el valor p de $0,000 < 0,05$ y el Tau-b de Kendall de $\tau_b = 0,470$.

Prueba de la hipótesis específica 3.

Datos:

$r = 0.865$

$n = 40$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Ho: No existe conexión de la gestión de proveedores y la disconformidad de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

Ha: Hay conexión de la gestión de proveedores y la disconformidad de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

Si $r = 0$, (matemáticamente no existe ninguna conexión de las variables).

2. Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$.

3. Regla de decisión:

Si ($p_{\text{valor}} = 0.000$) es inferior a ($\alpha = 0.05$), se descarta H_0 y valida H_a .

4. Estadístico de prueba

Tabla 7

Resultados del valor de P

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significado aproximado
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,736	,054	12,440	,000
Número de casos efectivos		40			

Nota: Valores estadísticos de prueba



5. **Conclusión:** Se elimina el H_0 y se confirma el H_a ; existe una relación significativa entre la gestión de proveedores y la disputa por área usuaria, estadísticamente dicha relación es muy significativa, con un p-valor de $0.000 < 0.05$ y un Tau-b de Kendall de $\tau_b = 0.736$.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 8

Test de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Proveedores	,257	40	,000	,776	40	,000
Satisfacción de las Áreas Usuarias	,287	40	,000	,802	40	,000

Nota: Hallazgos de las pruebas de normalidad realizadas.

Planteo de la hipótesis:

H₀: Los datos del estudio provienen de una población con una distribución normal.

H₁: Los datos del estudio no proceden de una población con distribución normal.

Regla de contraste:

Si el Valor $p > 0.05$, se acepta la H₀. Si Valor $p < 0.05$, se rechaza H₀.

Interpretación

Ambas variables son menores que alfa $0,05 = (0,000 \text{ y } 0,000)$, según el análisis de la prueba de normalidad de datos (KS). Por esta razón, el análisis de datos se realizará utilizando la investigación estadística de Spearman en este escenario.

6.1.2. Prueba de normalidad

Resultados para el objetivo general

Tabla 9

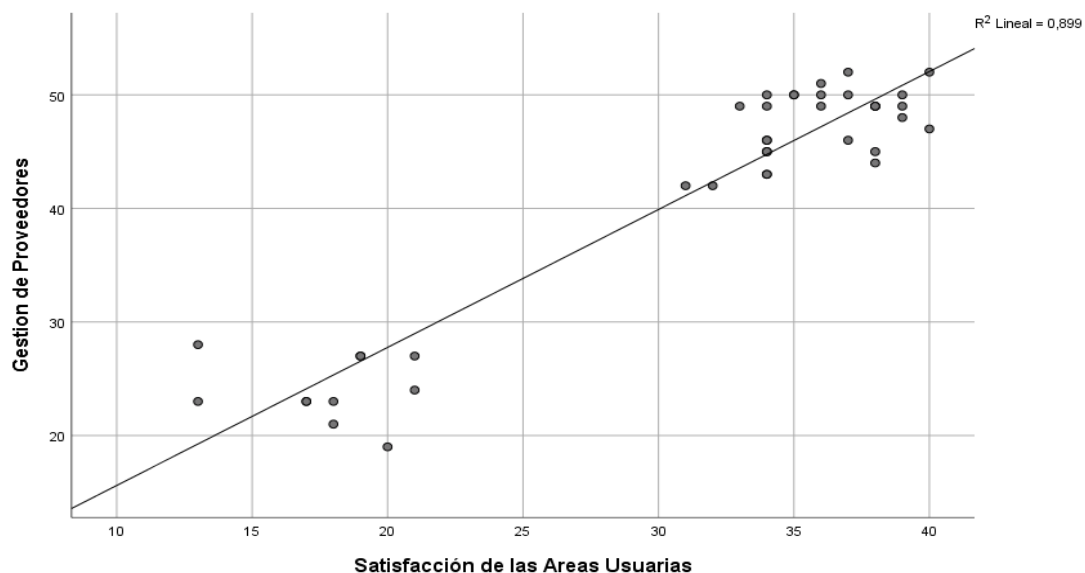
Conexión de la gestión de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

Correlaciones			Gestión de Proveedores	Satisfacción de las Áreas Usuarías
Rho de Spearman	Gestión de Proveedores	Coefficiente de correlación	1,000	,756
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción de las Áreas Usuarías	Coefficiente de correlación	,756	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota. Valores de correlatividad.

Figura 1

Relación entre gestión de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.



Nota: Línea de tendencia positiva de correlación.

Regla de decisión

Para 0, $r < 0,20$, la relación es insignificante.



La conexión es moderadamente baja para $0,20, r < 0,40$.

La relación es moderadamente alta para $0,40, r < 0,70$.

Para $0,70, r < 1,00$, la correlación es fuerte.

Interpretación

La Figura 1 ilustra la correlación positiva y significativa entre la Tabla 9 y el coeficiente de correlación de Spearman del análisis, que es de 0,756. Esto sugiere que, según la evaluación realizada en la Municipalidad Distrital de San Miguel, una mejor gestión de proveedores se asocia con una mayor satisfacción del consumidor. Al elevar al cuadrado esta correlación (r^2), se observa que el 89,9 % de la variación en la satisfacción del usuario se explica por cambios en la gestión de proveedores.

Resultados para el objetivo específico uno

Tabla 10

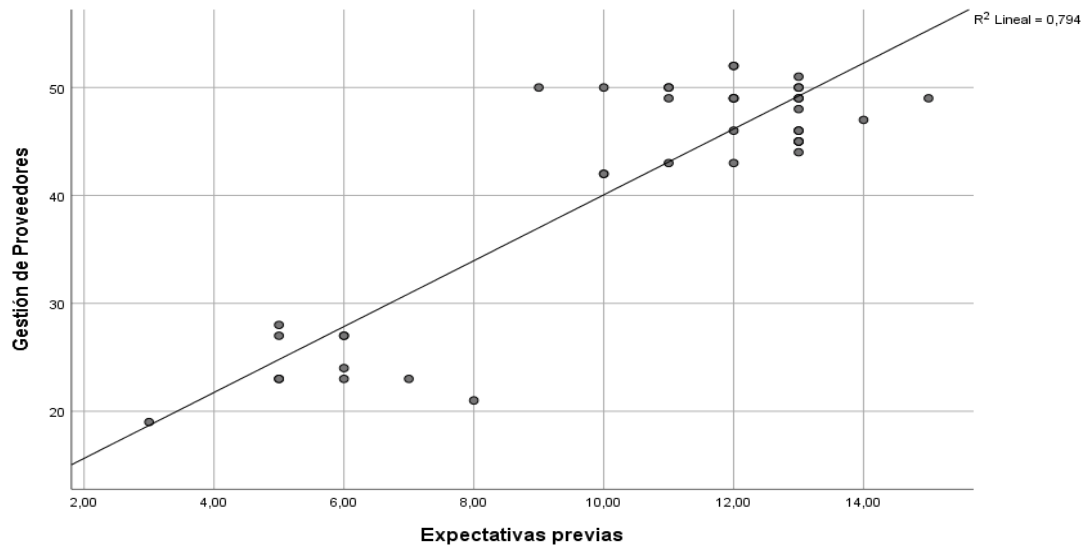
Conexión de la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

<i>Correlaciones</i>				
			Gestión de Proveedores	Expectativas previas
Rho de Spearman	Gestión de Proveedores	Coefficiente de correlación	1,000	,591
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Expectativas previas	Coefficiente de correlación	,591	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: Valores de correlatividad.

Figura 2

Relación entre la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.



Nota: Línea de tendencia positiva de correlación.



Interpretación

En la Tabla 10 y El coeficiente de correlación de Spearman de 0,591 de la Figura 2 indica una relación moderada a fuertemente favorable. Según la evaluación realizada en la Municipalidad Distrital de San Miguel, esto sugiere que una mejor gestión de proveedores se asocia con mayores niveles de satisfacción con las expectativas previas de las áreas usuarias. Las variaciones en la gestión de proveedores explican el 79,4 % de la variación en las expectativas previas de las áreas usuarias, según el valor al cuadrado de la correlación (r^2).

Resultados para el objetivo específico dos

Tabla 11

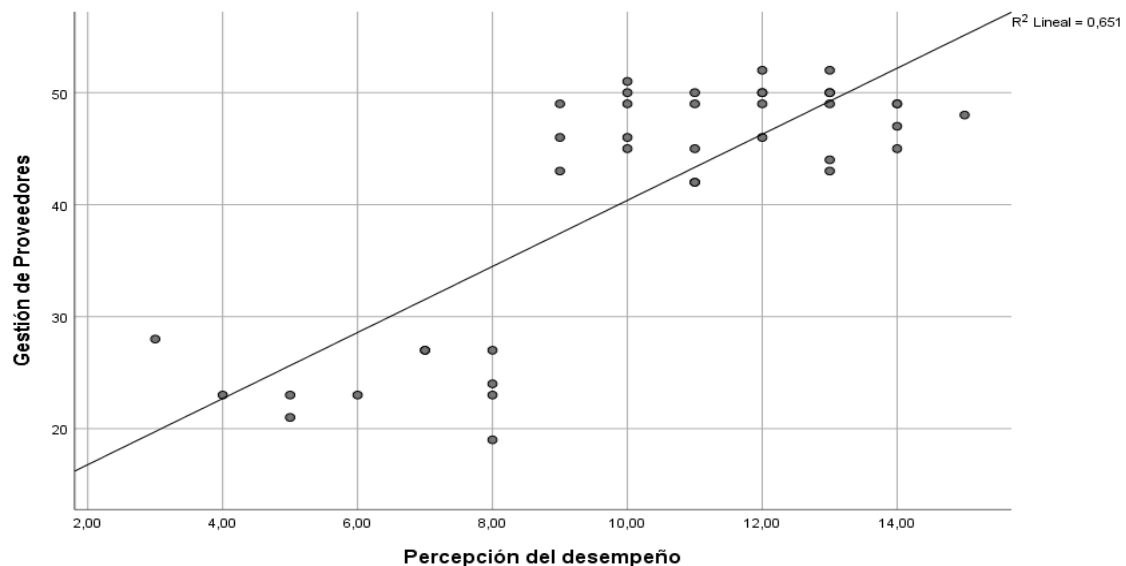
Conexión de la gestión de proveedores y la percepción del desempeño de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

<i>Correlaciones</i>			Gestión de Proveedores	Percepción del desempeño
Rho de Spearman	Gestión de Proveedores	Coefficiente de correlación	1,000	,640
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Percepción del desempeño	Coefficiente de correlación	,640	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: Valores de correlatividad.

Figura 3

Relación entre la gestión de proveedores y la percepción del desempeño de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.



Nota: Valor de variaciones en una variable en comparación con la otra.

Interpretación



En la Tabla 11 y la correspondiente Figura 3, Con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,640, se observa una relación favorable, que varía de moderada a sustancial. Esto implica que una percepción más positiva del desempeño del departamento usuario se relaciona con una mejor gestión de proveedores, según la evaluación. Al elevar al cuadrado este factor (r^2), se observa que las variaciones en la gestión de proveedores explican el 65,1 % de la variación en la percepción del desempeño del departamento usuario.

Resultados para el objetivo específico tres

Tabla 12

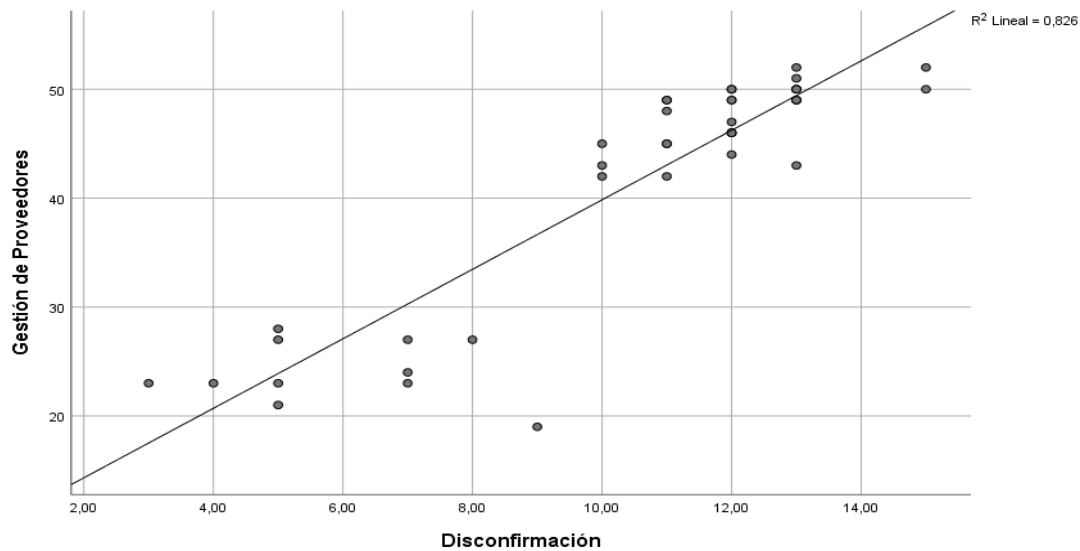
Conexión de la gestión de proveedores y la disconformidad de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

<i>Correlaciones</i>				
			Gestión de Proveedores	Disconfirmación
Rho de Spearman	Gestión de Proveedores	Coefficiente de correlación	1,000	,865
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Disconfirmación	Coefficiente de correlación	,865	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: Valores de correlatividad.

Figura 4

Relación entre la gestión de proveedores y la disconformidad de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.



Nota: Proporción de la variabilidad en una variable respecto a la otra.



Interpretación

En la Tabla 12 y El coeficiente de correlación de Spearman de 0,865 en la Figura 4 indica una relación negativa muy fuerte y sustancial. Esto implica que una disminución sustancial del descontento en el área de usuarios está vinculada a una mejor gestión de proveedores, según la evaluación realizada en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Las variaciones en la gestión de proveedores podrían explicar el 82,6 % de la variación en el descontento en el área de usuarios, según el coeficiente al cuadrado (r^2).

6.2. Discusión de resultados

muestran una relación significativa entre La excelente confiabilidad de los dispositivos respalda la satisfacción del usuario y la gestión de proveedores. Tanto la gestión de proveedores como la satisfacción del cliente tienen alfas de Cronbach que superan el umbral de corte ampliamente aceptado de 0,70, en 0,918 y 0,938, respectivamente. Después de que las evaluaciones de normalidad utilizando los métodos de Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov mostraran un grado de 0,756, lo que encontró resultados comparables en la Municipalidad del Distrito de Torata y enfatiza la importancia de una gestión eficaz de proveedores para maximizar la satisfacción del usuario. Por lo tanto, la implementación de técnicas eficientes de gestión del cliente puede aumentar la satisfacción y maximizar la calidad de los servicios públicos.

muestra un valor p inferior a 0,05 y un coeficiente de Spearman de 0,591, lo que indica una asociación moderadamente favorable y significativa entre la gestión de proveedores y la satisfacción de las expectativas previas de los departamentos usuarios. Según este estudio, una mejor gestión de proveedores



se asocia con un mayor cumplimiento de las expectativas de los departamentos usuarios. Este resultado concuerda con estudios anteriores que destacaron la importancia de una gestión eficaz de proveedores para la satisfacción del cliente en el sector público. Por ejemplo, un estudio de 2019 realizado por Pérez y García sobre la Administración Municipal de Lima reveló que los departamentos usuarios están más satisfechos cuando los proveedores se gestionan adecuadamente. Asimismo, una investigación realizada en la Municipalidad de Arequipa por Rodríguez et al. (2020) reveló que la gestión eficaz de los proveedores facilita el cumplimiento de las expectativas de los departamentos usuarios. Según estos estudios, abordar las demandas de los departamentos usuarios en las instituciones públicas requiere una gestión eficiente de los proveedores.

Estos hallazgos implican que una mejor gestión de proveedores se asocia con una mayor Este resultado concuerda con estudios previos que enfatizan la importancia de una gestión eficiente de proveedores para mejorar el desempeño organizacional. Por ejemplo, un estudio de Sánchez et al. (2024) destaca la importancia de una gestión eficaz de proveedores y recursos humanos para la expansión de una empresa del sector público. El desempeño de las instituciones públicas puede mejorarse considerablemente mediante una función de compras estratégica y bien gestionada, según el análisis de la OCDE (2013) sobre la gestión basada en resultados en el ISSSTE. Estos hallazgos respaldan la idea de que mejorar el desempeño de las áreas usuarias en las organizaciones gubernamentales requiere una gestión eficaz de proveedores.

Con un coeficiente Estos resultados implican que una disminución significativa en la satisfacción del cliente está vinculada a una gestión de proveedores más eficaz y eficiente. Este resultado concuerda con investigaciones



anteriores que demostraron que, en el sector público, una gestión eficaz de proveedores puede reducir el descontento del cliente y aumentar su satisfacción. Suclla et al. (2012), por ejemplo, señalan que el objetivo de evaluar el desempeño de los representantes es mejorar continuamente el rendimiento de la organización de compras mediante el aprovechamiento de las capacidades de los proveedores y la supervisión del cumplimiento de los acuerdos.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados del estudio muestran una fuerte correlación positiva entre la gestión de proveedores y la satisfacción del cliente. El coeficiente de correlación de Spearman (0,756) indica una correlación positiva sustancial, confirmada por la Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,591$; valor $p = 0,000 < 0,05$). En conclusión, estos hallazgos demuestran que una mejor gestión de proveedores se relaciona con una mayor satisfacción del cliente, lo que subraya la necesidad de optimizar la gestión de proveedores para elevar la calidad de los servicios públicos que presta la administración municipal.

SEGUNDA: Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,591, el primer objetivo del estudio, determinar la relación entre la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias, muestra una correlación moderadamente favorable. Según este estudio, una mayor satisfacción de las expectativas previas de las regiones usuarias se asocia con una mejor gestión de proveedores. Esta asociación se sustenta en pruebas de hipótesis basadas en el índice Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,432$; valor $p = 0,000 < 0,05$), que muestran que la gestión de proveedores tiene un impacto considerable en el cumplimiento de las expectativas de las regiones usuarias. Estos hallazgos demuestran el papel crucial que desempeña una gestión eficiente de proveedores para garantizar el cumplimiento de las expectativas de los usuarios locales.



TERCERA: Los resultados del segundo Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,640, el objetivo específico —determinar la relación entre la gestión de proveedores y la percepción del desempeño de las áreas usuarias— mostró una relación positiva moderada y amplia. Este resultado implica que una evaluación más positiva del desempeño de las regiones usuarias se vincula con una gestión eficaz de proveedores. Además, la existencia de una correlación significativa entre ambas variables se confirmó mediante la prueba de hipótesis con el índice Tau-b de Kendall ($\tau_b = 0,470$; valor $p = 0,000 < 0,05$) lo que destaca la importancia de una gestión adecuada de proveedores para maximizar la percepción del desempeño en la gestión pública.

CUARTA: Con un valor de asociación Rho de Spearman de 0,865, los resultados del tercer objetivo específico, que buscaba determinar la relación entre la gestión de proveedores y la insatisfacción de los departamentos usuarios, revelan una relación negativa muy fuerte y sustancial. Este resultado implica que una disminución significativa del descontento de los departamentos usuarios está vinculada a una mejor gestión de proveedores. Además, la prueba de hipótesis respalda esta asociación con el coeficiente Tau-b de Kendall ($\tau_b = -0,736$; valor $p = 0,000 < 0,05$), lo que sugiere que una gestión eficiente de proveedores puede reducir considerablemente las fuentes de descontento en los departamentos usuarios de la administración pública.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se mejora continua en la gestión de proveedores, promoviendo prácticas más eficientes y transparentes que fomenten una mayor satisfacción entre los usuarios. Dada la relación favorable y significativa entre la gestión adecuada de proveedores y la satisfacción de los usuarios, fortalecer los procesos de selección, negociación y evaluación de proveedores podría optimizar los servicios públicos, mejorando la percepción de los usuarios y el desempeño institucional.

SEGUNDA: Para asegurar que la gestión de proveedores cumpla de manera efectiva con las expectativas previas de las áreas usuarias, se recomienda al Jefe de Abastecimiento llevar a cabo una valoración regular de las esperanzas de los usuarios antes de la contratación de los proveedores, y establecer mecanismos de retroalimentación que permitan ajustar los servicios a esas expectativas. La identificación de posibles brechas en el cumplimiento de estas expectativas permitirá mejorar los procesos de negociación y garantizar un mejor servicio.

TERCERA: Es recomendable que la Municipalidad Distrital de San Miguel fortalezca la gestión de proveedores con el fin de mejorar la percepción del desempeño de las áreas usuarias. Para ello, debe implementar un sistema de seguimiento constante sobre el cumplimiento de los contratos y compromisos, con indicadores claros y objetivos que permitan medir la actuación de los clientes en directo.



Esto contribuirá al progreso constante en la calidad de los productos ofrecidos a las áreas usuarias.

CUARTA: Con base en la relación negativa significativa entre la gestión de proveedores y la disconformidad de las áreas usuarias, se sugiere que la Municipalidad Distrital de San Miguel refuerce la selección y supervisión de proveedores, priorizando aquellos que evidencien una elevada habilidad para responder a las demandas de las áreas usuarias. De esta manera, se podrá reducir la disconformidad de los usuarios, mejorando la calidad y la eficacia en el suministro de servicios públicos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alan, A. (2023). *Estudio sobre la gestión de proveedores y su impacto en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Torata*. Universidad José Carlos Mariátegui.
- Arevalo Campos, S., & Medina Monteza, E. (2023). *Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales*. 2023. <http://hdl.handle.net/11458/5531>
- Avila, V. T., Cannavacciuolo, R. M. G., Hernández, H. M., & Zaragoza, L. L. (2021). Evaluación de la gestión de proveedores en la Universidad de Holguín. RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad. ISSN 2528-8075, 6(1), 54-63.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management* (5th ed.). Pearson Education.
- Cousins, P. D., Lawson, B., Petersen, K. J., & Petersen, D. (2008). *The influence of supply chain management practices on the operational performance of manufacturing firms*. *International Journal of Operations & Production Management*, 28(2), 148-178.
- Cox, A. (2001). *The art of supplier relationship management*. Financial Times.
- Coyla Apaza, D. P., & Lerma Humpire, W. (2021). *La ergonomía y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial San Román Juliaca*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88164>
- Cruz Cutipa, E. (2022). *Trabajo remoto y satisfacción laboral en trabajadores de una municipalidad de Puno 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95237>
- Cuentas Paucara, G. L., & Tambo Paxi, P. F. (2022). *Análisis de satisfacción en la calidad de los servicios financieros de bancos múltiples en el distrito 1 de la*



ciudad de El Alto (Doctoral dissertation).

<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/23662>

Fornell, C. (1992). *A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience*. *Journal of Marketing*, 56(6), 6-21.

<https://doi.org/10.1177/002224299205600101>

Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. Wiley.

Harland, C. M., Zheng, J., & Lamming, R. (2001). *An operational model for managing supplier relationships*. *International Journal of Operations & Production Management*, 21(7), 819-836.

Julian Sanchez, M. L., & Quino Cancino, L. V. (2022). *Gestión de proveedores y satisfacción del cliente interno en la empresa Mareauto Perú, Lima-2021*.

<https://doi.org/10.21142/tl.2022.2405>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Education.

Marin Ayala, J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/83572>

Mena Muñoz, A. D. J., & Bazzetti Marquez, E. F. (2024). *Propuesta de mejora a la gestión de proveedores de Proyectos Ambercrest*.

<http://hdl.handle.net/10757/675065>

Miranda Tapia, N. E. (2021). *Liderazgo gerencial en la satisfacción laboral del usuario interno de un hospital base III Juliaca, 2021*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86497>



- Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunipero, L. C., & Patterson, J. L. (2020). *Purchasing and supply chain management* (7th ed.). Cengage Learning.
- Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunipero, L. C., & Patterson, J. L. (2020). *Purchasing and supply chain management* (7th ed.). Cengage Learning.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2013). *Gestión por resultados: Implementando en el ISSSTE una estrategia organizacional para las contrataciones y una gestión del desempeño basada en información*. Recuperado de https://www.oecd-ilibrary.org/gestion-por-resultados-implementando-en-el-issste-una-estrategia-organizacional-para-las-contrataciones-y-una-gestion-del-desempeno-basada-en-informacion_5k3whrvfhgxt.pdf?itemId=%2Fcontent%2Fcomponent%2F9789264197565-8-es&mimeType=pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Perez Arevalo, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la municipalidad distrital de Iparia 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.14621/5696>
- Pérez, J., & García, M. (2019). *Impacto de la gestión de proveedores en la satisfacción de las áreas usuarias en la Administración Municipal de Lima*. *Revista de Gestión Pública*, 15(2), 45-60.



- Rodríguez, A., Martínez, L., & Sánchez, P. (2020). *La influencia de la gestión de proveedores en el cumplimiento de las expectativas de las áreas usuarias en la Municipalidad de Arequipa*. *Journal of Public Administration*, 22(1), 78-92.
- Sánchez, M. I. D. (2024). *Análisis del Nivel de Satisfacción de Un Grupo de Usuarios del Transporte Público en la Provincia de Panamá Oeste, 2023*. REICIT: Revista especializada de ingeniería y ciencias de la tierra, 3(2), 24-36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9610414>
- Sánchez, Y., et al. (2024). *Evaluación del Desempeño como parte de la Gestión de Recursos Humanos en Gobiernos Municipales de la Provincia de Manabí*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/9535919.pdf>
- Suclla, P., Paredes, M., & Uceda, M. (2012). *Gestión de proveedores en las entidades públicas: Un estudio en la municipalidad distrital de San Borja (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/11015>
- Tapia Apaza, E. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca*. <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/xmlui/handle/UNAJ/352>
- Terrones (2022) *Gestión de proveedores en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98073>
- Vásquez, J. A. S., Cierito, L. E. O., Aliaga, W. C. L., & Cierito, J. D. O. (2021). *Calidad de agua y nivel de satisfacción en la comunidad universitaria de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2019*. *Llamkasun*, 2(1), 02-20. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i1.27>



Villegas, A., & Aracely, M. G. (2022) *Gestión de proveedores para mejorar el proceso de las importaciones de adornos en la empresa La Gruta del Cristal*

EIRL. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/11636>

Zeithaml, V. A. (1988). *Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press



ANEXOS



Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN DE PROVEEDORES Y SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la gestión de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024?	Determinar la relación entre la gestión de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.	Existe una relación directa entre la gestión de proveedores y satisfacción de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.	Variable 1: GESTIÓN DE PROVEEDORES 1. Selección de proveedores del 2. Evaluación del desempeño de 3. Desarrollo de relaciones 4. Gestión de riesgos Variable 2: SATISFACCIÓN DE LAS AREAS USUARIAS 1. Expectativas previas del 2. Percepción del desempeño 3. Disconfirmación	ENFOQUE Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental. POBLACIÓN: La población de estudio está compuesta por 45 empleados públicos responsables de las áreas usuarias de la Municipalidad, quienes interactúan directamente con los proveedores y reciben sus servicios o productos. MUESTRA De acuerdo a la fórmula es de 40 personas. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
a. ¿Cuál es la relación entre la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024? b. ¿Cuál es la relación entre la gestión de proveedores y la percepción del desempeño de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024? c. ¿Cuál es la relación entre la gestión de proveedores y la disconformidad de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024?	a. Determinar la relación entre la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024. b. Determinar la relación entre la gestión de proveedores y la percepción del desempeño de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024. c. Determinar la relación entre la gestión de proveedores y la disconformidad de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.	a. Existe una relación directa entre la gestión de proveedores y las expectativas previas de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024. b. Existe una relación directa entre la gestión de proveedores y la percepción del desempeño de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024. c. Existe una relación directa entre la determinar la relación entre la gestión de proveedores y la disconformidad de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.		



Matriz de datos

ESTADÍSTICA LIPA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

26 : P7 3 Visible: 27 de 27 varia

	id	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09
1	1	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	4	3	5
2	2	3	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5	3	5
3	3	3	4	5	3	3	3	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4
4	4	5	3	5	3	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3	5	5	4	5	4	4	3
5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	3	5	5	3	3	3	3	5	4
6	6	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
7	7	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4
8	8	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	3	4
9	9	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3
10	10	5	4	4	3	4	5	3	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5
11	11	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	5	3	4	4	3	5	5	3
12	12	5	3	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5
13	13	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
14	14	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5
15	15	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	5	3	5	3	4	3	3	4	4
16	16	5	4	5	3	4	3	3	5	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3
17	17	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	1
18	18	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2
19	19	3	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3
20	20	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1
21	21	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	1	1	3
22	22	3	1	3	3	3	1	1	3	2	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3
23	23	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1
24	24	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESTADÍSTICA LIPA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

17 : P7 2 Visible: 27 de 27 varia

	id	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09
22	22	3	1	3	3	3	1	1	3	2	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3
23	23	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1
24	24	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3
25	25	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2
26	26	3	3	1	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	3	1	3
27	27	1	3	1	1	3	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	1	1	3
28	28	3	1	1	1	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3
29	29	4	4	3	4	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	4
30	30	5	5	5	3	3	5	3	5	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	5
31	31	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	5	5	3
32	32	3	5	5	5	3	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5
33	33	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	5	3	4	3
34	34	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	3	5
35	35	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3
36	36	3	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	3	3	5	4	4
37	37	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5
38	38	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5
39	39	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
40	40	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
41																						
42																						
43																						
44																						
45																						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Instrumento (s) de investigación

Cuestionario

El objetivo de este cuestionario es recabar información sobre la GESTIÓN DE PROVEEDORES en relación a la satisfacción de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de San Miguel durante el año 2024. Le solicitamos amablemente responder cada pregunta con la mayor precisión y objetividad posible. Su colaboración es fundamental para el éxito de este estudio, y le agradecemos de antemano por su valiosa participación.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral
4. De acuerdo		5. Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES DE GESTIÓN DE PROVEEDORES	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Selección de proveedores					
1. Los procesos de contratación y selección de proveedores en la Municipalidad Distrital de San Miguel son transparentes y están claramente definidos.					
2. La Municipalidad Distrital de San Miguel establece criterios claros y objetivos para la selección de proveedores.					
3. La Municipalidad Distrital de San Miguel realiza una evaluación exhaustiva de los antecedentes de los proveedores antes de contratarlos.					
Evaluación del desempeño					
4. La Municipalidad Distrital de San Miguel realiza un adecuado monitoreo de la calidad de los productos y servicios entregados por los proveedores.					
5. Los proveedores contratados por la Municipalidad Distrital de San Miguel cumplen con los tiempos de entrega establecidos.					
6. La Municipalidad Distrital de San Miguel realiza un análisis adecuado de los costos al seleccionar y contratar proveedores.					
Desarrollo de relaciones					
7. La Municipalidad Distrital de San Miguel mantiene una comunicación abierta y efectiva con los proveedores					



durante el proceso de contratación y ejecución de los servicios/productos.					
8. La Municipalidad Distrital de San Miguel resuelve de manera conjunta y efectiva los problemas que surgen durante el contrato con los proveedores.					
9. Existe un nivel adecuado de confianza mutua entre la Municipalidad Distrital de San Miguel y sus proveedores.					
Gestión de riesgos					
10. La Municipalidad Distrital de San Miguel identifica y gestiona adecuadamente los riesgos asociados a la contratación de proveedores.					
11. La Municipalidad Distrital de San Miguel tiene planes de contingencia adecuados en caso de que los proveedores no cumplan con los plazos o condiciones acordadas.					
12. La Municipalidad Distrital de San Miguel monitorea adecuadamente las amenazas que puedan afectar el desempeño de sus proveedores (por ejemplo, cambios en la legislación, problemas financieros, etc.).					



Cuestionario

El objetivo de este cuestionario es recabar información sobre LA SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS en la Municipalidad Distrital de San Miguel durante el año 2024. Le solicitamos amablemente responder cada pregunta con la mayor precisión y objetividad posible. Su colaboración es esencial para el éxito de este estudio, y le agradecemos de antemano su valiosa participación.

1. Totalmente insatisfecho (a)	2. Insatisfecho (a)	3. Neutral
4. Satisfecho (a)		5. Totalmente satisfecho (a)

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Expectativas previas					
1. ¿Está satisfecho/a con la claridad de las expectativas establecidas entre su área y los proveedores respecto a los productos/servicios que se iban a entregar?					
2. ¿Cree que los proveedores tienen un adecuado conocimiento de las necesidades específicas de su área para ofrecer soluciones efectivas?					
3. ¿Está satisfecho/a con el proceso de negociación y acuerdo de expectativas entre su área y los proveedores antes de iniciar la entrega de productos/servicios?					
Percepción de desempeño					
4. ¿Está satisfecho/a con el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos para los productos o servicios entregados por los proveedores?					
5. ¿Está satisfecho/a con el desempeño de los proveedores en cuanto al cumplimiento de los plazos de entrega establecidos?					
6. ¿Está satisfecho/a con los resultados finales obtenidos a partir de los productos/servicios entregados por los proveedores?					
Disconfirmación					
7. ¿Está satisfecho/a con la diferencia (si la hay) entre las expectativas iniciales de su área y los resultados obtenidos de los proveedores?					



8. ¿Se sintió sorprendido/a de manera positiva o negativa con los productos/servicios entregados por los proveedores?					
9. ¿Está satisfecho/a con el ajuste entre los resultados esperados y los entregados por los proveedores (es decir, si los resultados finales coinciden con lo que se esperaba)?					

¡Gracias por su apoyo!



Validez del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título de la tesis: **GESTIÓN DE PROVEEDORES Y SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : *Santotomas Licimaco Aguilar Pinto*
 PROFESIÓN : *Licenciado en Administración*
 CARGO ACTUAL : *Director de la Unidad de Investigación de FCH*
 GRADO ACADÉMICO : *Doctor*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
 1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = *45*.

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

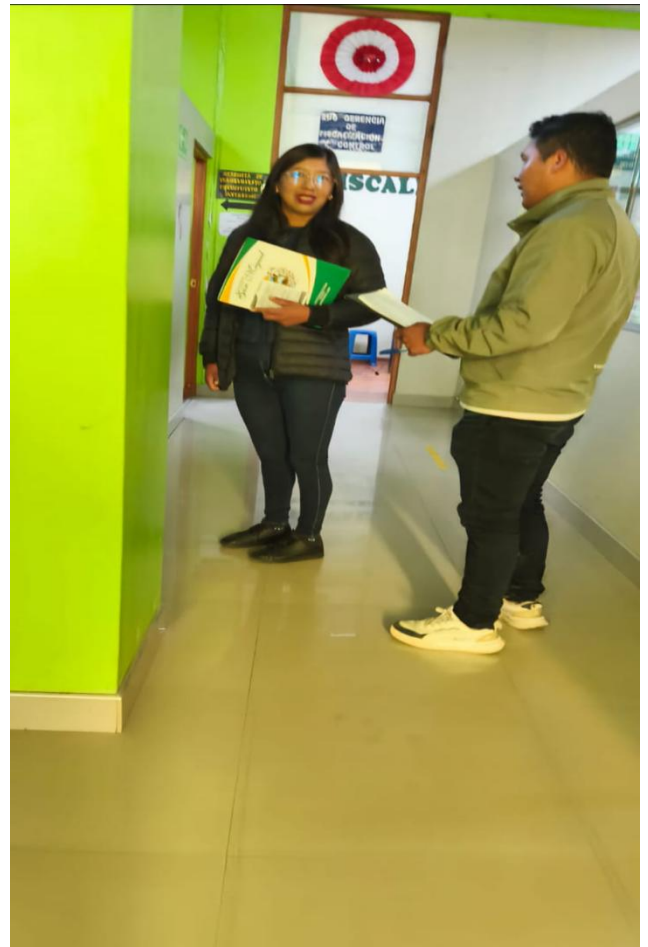
IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75)

Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: *Juliaca 10 de diciembre de 2024*

[Firma]
 Firma
 DNI N° *02271991*
 N° Celular *921522023*





ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: _____

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: HUBER LIDA LIPE

Dirección: Avenida Huancayo N° 637 San Miguel.

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73298925

Teléfono: 912137855 email: huberlida@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: DR. APOLINAR FLOREZ LUCAÑA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DE PROVEEDORES Y SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): ADMINISTRACIÓN, EXPECTATIVAS, SATISFACCIÓN

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

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

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



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

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

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

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

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

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

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

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

12 DE AGOSTO DEL 2025

Fecha