



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de Procesos y Satisfacción de los Proveedores de la  
Municipalidad Provincial de Ilo, 2016**

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

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. ZUBIATE LUNA, LILI KATERIN**

**ASESOR:**

**Dr. SANTOS ALVAREZ, LUIS ALBERTO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2016**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi amado hijo y esposo que con su paciencia y apoyo moral logre cumplir una meta más en mi vida profesional.

De igual manera dedico este esfuerzo a mis padres y hermana quienes siempre me motivan a lograr nuevos retos profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, por facilitarme y ofrecerme la magnífica oportunidad de ampliar mi bagaje cultural y científico, de esta manera seguir creciendo profesionalmente en un mundo altamente competitivo.

A la Municipalidad Provincial de Ilo, a los funcionarios y personal administrativo porque me han ofrecido una serie de facilidades para poder aplicar los instrumentos y la validación de mi trabajo de investigación.

A mi estimado asesor Doctor Luis Alberto Santos Álvarez, por su oportuna orientación, dedicación, ímpetu e identificación con la formulación de la presente investigación.

A todos mis compañeros de la Maestría de Gestión Pública y demás personas que me apoyaron de diversas formas en el desarrollo y logro del presente trabajo.

La Investigadora.

## **DECLARACIÓN JURADA**

Yo, Lili Katerin Zubiato Luna, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 42775491, con la tesis titulada “Gestión de Procesos y Satisfacción de los Proveedores de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

**Moquegua, 10 de Diciembre de 2016**

**Br. Lili Katerin Zubiato Luna**

**DNI N° 42775491**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de Procesos y Satisfacción de los Proveedores de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2016”, con la finalidad de identificar el nivel de relación entre Gestión de Procesos y Satisfacción de los Proveedores de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2016, para conocer su significancia entre ambas variables, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad constituir un aporte importante que permita alcanzar un mayor nivel de satisfacción de los proveedores de la Municipalidad Provincial de Ilo.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

LA INVESTIGADORA

## INDICE

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaratoria Jurada	IV
Presentación	V
Índice	VI
Índice de Tablas	VII
Índice de Gráficos	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
1.1. Formulación del Problema	32
1.2. Justificación de Estudio	32
1.3. Justificación Legal	33
1.4. Hipótesis	34
1.5. Objetivo	35
<b>II. METODO</b>	<b>37</b>
2.1. Diseño de Investigación	37
2.2. Variables, Operacionalización	37
2.3. Población, Muestra y Tipo de Muestreo	39
2.3.1. Población	39
2.3.2. Muestra	39
2.3.3. Muestreo	39
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	39
2.4.1. Técnicas	39
2.4.2. Instrumentos	40
2.5. Validez y Confiabilidad	40
2.6. Métodos de Análisis de Datos	42
2.7. Ficha Técnica del Instrumento	42
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>45</b>
3.1. Resultados Descripción	45
3.2. Prueba de Normalidad	54
3.3. Contrastación de Hipótesis	55
3.4. Categorización de las Variables	63
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>64</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>67</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>69</b>
<b>VII. REFERENCIA</b>	<b>71</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>73</b>
<b>Anexo N° 01: Matriz de Consistencia de la Investigación</b>	<b>73</b>
<b>Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variable 01</b>	<b>74</b>
<b>Anexo N° 03: Matriz de Operacionalización de Variable 02</b>	<b>75</b>
<b>Anexo N° 04: Validación de Instrumento</b>	<b>76</b>
<b>Anexo N° 05: Instrumento</b>	<b>97</b>
<b>Anexo N° 06: Autorización para Aplicación de Instrumento</b>	<b>99</b>
<b>Anexo N° 07: Registro Fotográfico</b>	<b>100</b>
<b>Anexo N° 08: Base de Datos</b>	<b>101</b>
<b>Anexo N° 09: Artículo Científico</b>	<b>103</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>TABLA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Pág.</b>
Tabla Nº 01	Población Materia de Estudio	39
Tabla Nº 02	Población Muestra de Estudio	39
Tabla Nº 03	Técnica e Instrumento	40
Tabla Nº 04	Confiabilidad de V1: Gestión de Procesos	41
Tabla Nº 05	Estadísticas de Fiabilidad	41
Tabla Nº 06	Confiabilidad de V2: Satisfacción de los Proveedores	41
Tabla Nº 07	Estadísticas de Fiabilidad	41
Tabla Nº 08	Estadísticos Descriptivos	45
Tabla Nº 09	Niveles de Gestión de Procesos	46
Tabla Nº 10	Niveles de Satisfacción de los Proveedores	47
Tabla Nº 11	Niveles de Productividad	48
Tabla Nº 12	Niveles de Requerimiento	49
Tabla Nº 13	Niveles de Competitividad	50
Tabla Nº 14	Niveles de Calidad de Servicio	51
Tabla Nº 15	Niveles de Garantía	52
Tabla Nº 16	Niveles de Confianza	53
Tabla Nº 17	Pruebas de Normalidad	54
Tabla Nº 18	Correlación de Spearman – Hipótesis General	56
Tabla Nº 19	Correlación de Spearman – Hipótesis Especifica 1	57
Tabla Nº 20	Correlación de Spearman – Hipótesis Especifica 2	58
Tabla Nº 21	Correlación de Spearman – Hipótesis Especifica 3	59
Tabla Nº 22	Correlación de Spearman – Hipótesis Especifica 4	60
Tabla Nº 23	Correlación de Spearman – Hipótesis Especifica 5	61
Tabla Nº 24	Correlación de Spearman – Hipótesis Especifica 6	62

## INDICE DE GRAFICOS

<b>TABLA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Pág.</b>
Gráfico N° 01	Niveles de Gestión de Procesos	46
Gráfico N° 02	Niveles de Satisfacción de los Proveedores	47
Gráfico N° 03	Niveles de Productividad	48
Gráfico N° 04	Niveles de Requerimiento	49
Gráfico N° 05	Niveles de Competitividad	50
Gráfico N° 06	Niveles de Calidad de Servicio	51
Gráfico N° 07	Niveles de Garantía	52
Gráfico N° 08	Niveles de Confianza	53



## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación titulado “Gestión de Procesos y Satisfacción de los Proveedores de la Municipalidad Provincial de Ilo, 2016” cuyo objeto general es identificar el nivel de relación que existe entre Gestión de Procesos y Satisfacción de los Proveedores de la Municipalidad Provincial de Ilo, para conocer su significancia entre ambas variables.

La presente investigación es de Tipo No Experimental y cuyo Diseño de Investigación Descriptivo Correlacional, se pone bajo análisis a la Municipalidad Provincial de Ilo. Ahora bien una vez determinado el problema se procedió a determinar la confiabilidad de la Variable 1: Gestión de Procesos, dando como resultado un alfa de cronbach de .866 y de igual forma se determinó la confiabilidad de la Variable 2: Satisfacción de los Proveedores a través del alfa de cronbach obteniéndose un .812, por tal motivo se considera como un instrumento altamente confiable.

En la Prueba de Normalidad, específicamente en la variable Gestión de Procesos se comprobó que el nivel de significancia  $P \leq 0,05$  al no ser normal su distribución no es normal, por lo que se Aceptó la H1 y rechazo la hipótesis nula. En lo que respecta a la variable Satisfacción de los Proveedores, comprobamos que el nivel de significancia  $P \leq 0,05$ , la distribución no es normal, por lo que se Aceptó la H1 y rechazo la hipótesis nula. Y por tanto luego de determinar la existencia de normalidad en la distribución de los resultados se establece que para la contrastación de las hipótesis se debe emplear una prueba de tipo no paramétrico, la misma que corresponde a la Rho de Spearman.

Para la obtención de los resultados de las seis hipótesis planteadas se empleó la contrastación de hipótesis, utilizándose La Correlación de Spearman, siendo mediante este método que se resolvieron las interrogantes y se determinaron las hipótesis válidas. Por consiguiente se afirma que la Variable 1: Gestión de Procesos tiene relación con la Variable 2: Satisfacción de Proveedores ya que de La Correlación de Spearman se obtuvo 0.772 el cual indica la existencia de una correlación positiva considerable entre ambas variables.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión de Procesos y Satisfacción de Proveedores

## ABSTRACT

In the present research titled “Process Management and the Suppliers Satisfaction of the Provincial Municipality of Ilo, 2016”, whose general objective is identify the level of relation between Process Management and the Suppliers Satisfaction of the Provincial Municipality of Ilo, to know their significance between both variables.

The present research is Non Experimental Type and Design of Descriptive Descriptive Research, getting under analysis to the Provincial Municipality of Ilo. However, once the problem was determined, proceeded to determine the reliability of the Variable 1: Process Management, resulting an Cronbach alpha of .866 and the same form was determined the reliability of Variable 2: Suppliers Satisfaction through of Cronbach alpha getting .812, for that reason is considered as a highly reliable instrument.

In the test of Normality, specifically in the Process Management variable verified that the level of significance  $P \leq 0,05$  when not being normal its distribution is not normal, so it was accepted the H1 and rejected the null hypothesis. In regards to the Suppliers Satisfaction variable, we verified that the level of significance  $P \leq 0.05$ , the distribution is not normal, so it was accepted the H1 and rejected the null hypothesis. And therefore, after determining the existence of normality in the distribution of the results that establish that for testing the hypotheses a non-parametric type test, the same one that corresponds to Spearman's Rho must be used.

For obtaining of the results of the six hypotheses raised be used hypothesis testing, using The Spearman Correlation, by this method were solved the questions and the valid hypotheses were determined. Therefore, it is stated that the Variable 1: Process Management has relation with the Variable 2: Suppliers Satisfaction because of the Spearman Correlation it was obtained 0.772 which indicates the existence of a considerable positive correlation between both variables.

**KEYWORDS:** Process Management and the Suppliers Satisfaction.