



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios
de los programas sociales de la Municipalidad Provincial
de Tambopata, 2018**

**TESIS PARA OPTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
GESTION PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Lozano Alarcon, Sayda Judid

ASESOR:

Dr. Paricahua Peralta, Jimmy Nelson

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

PERÚ – 2018

DEDICATORIA

Esta investigación es dedicada a dios por brindarme la oportunidad de estar en este mundo, a mis padres, Matiasa, Serapio y hermanos Benedicta, Ofelia, Raulin, María, quienes fueron guías principales de lucha y esfuerzo para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios

A nuestro centro de estudios a la Universidad Cesar Vallejo por aceptarme ser parte de ella y darme la mejor formación profesional. Abriendo las puertas de su seno científico para poder estudiar mi maestría.

A mi asesor, Dr. Paricahua Peralta, Jimmy Nelson por guiarme y brindarme sabiduría en la elaboración de mi tesis, a quien considero un maestro.

A mis padres, hermanos por estar siempre a mi lado en todos los momentos que los necesite.

A mis compañeros de trabajo de la Municipalidad Provincial de Tambopata, por darme facilidades para recolectar la información según a mis instrumentos que fue de gran importancia para el desarrollo de esta investigación.

Lozano Alarcon, Sayda Judid

PRESENTACIÓN

Distinguidos miembros del Jurado:

Realizo la presentación de la investigación titulada: “Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018”; fue elaborada de acuerdo con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

El cual está conformado por seis capítulos: Capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que la investigación cumpla con los requerimientos establecidos por nuestra Universidad y sea aprobada.

La investigadora

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	ii
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE GRAFICOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema.....	28
1.4.1. Problema general	28
1.4.2. Problemas específicos	28
1.5 Justificación del estudio.....	28
1.6 Hipótesis	29
1.6.1. Hipótesis General	29
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	29
1.7 Objetivos	30
1.7.1 Objetivo General	30
1.7.2 Objetivos específicos.....	30
II. MÉTODO	31
2.1 Método.....	31
2.2 Diseño de investigación.....	31
2.3 Variables, Operacionalización	32

2.3.1 Variables.....	32
2.3.2 Operacionalización de las variables	33
2.4 Población y muestra.....	37
2.4.1. Población.....	37
2.4.2. Muestra	37
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5.1. Técnica.....	39
2.5.2. Instrumento	39
2.5.3. Validez de los instrumentos por expertos.	39
2.5.4. Confiabilidad de los instrumentos.....	40
2.6 Métodos de análisis de datos	40
2.6.1. Estadística descriptiva	40
2.6.2. Estadística Inferencial	40
2.7 Aspectos éticos.....	41
III. RESULTADOS	42
IV. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES.....	68
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS	70
ANEXOS.....	74

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Operacionalización de las variables Calidad de gestión y Satisfacción de los beneficiarios.....	33
Tabla N° 2: Distribución de la población	37
Tabla 3 N°: Distribución de la muestra por áreas	38
Tabla 4 N°: Validez de los expertos	39
Tabla 5 N°: Resumen de estadística de fiabilidad de las variables	40
Tabla N°6: Descriptores del análisis de la variable: Calidad de la gestión	42
Tabla N° 7: Descriptores del análisis de la dimensión: Efectividad de los procesos administrativo.....	43
Tabla N°8: Descriptores del análisis de la dimensión: Cumplimiento de metas	43
Tabla N°9: Descriptores del análisis de la dimensión: Compromiso organizacional ..	44
Tabla N°10: Descriptores para el análisis de la variable: Satisfacción de los beneficiarios.....	44
Tabla N°11: Descriptores del análisis de la dimensión: Atención prestada	45
Tabla N° 12: Descriptores del análisis de la dimensión: Adquisición de bienes	45
Tabla N°13: Descriptores del análisis de la dimensión: Calidad de vida	46
Tabla N°14: Descriptivos de la variable calidad de la gestión	47
Tabla N°15 : Descriptivos de la variable Satisfacción de los beneficiarios	48
Tabla N°16: Distribución de frecuencias para la variable calidad de la gestión	49
Tabla N° 17: Distribución de frecuencias para la dimensión Efectividad de los procesos administrativos	50
Tabla N°18: Distribución de frecuencias para la dimensión cumplimiento de metas ..	51
Tabla N° 19: Distribución de frecuencias para la dimensión compromiso organizacional.....	53
Tabla N° 20: Distribución de frecuencias para la variable satisfacción de los beneficiarios.....	54
Tabla 21: Distribución de frecuencias para la dimensión atención prestada	55
Tabla N° 22: Distribución de frecuencias para la dimensión adquisición de bienes ...	57

Tabla N° 23: Distribución de frecuencias para la dimensión calidad de vida	58
Tabla N°24: Pruebas de normalidad.....	59
Tabla 25: Matriz de correlación entre las variables calidad de la gestión y satisfacción de los beneficiarios	61
Tabla 26: Matriz de correlación entre la dimension compromiso organizacional y la satisfacción de los beneficiarios	62

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N°1: Distribución de frecuencias para la variable calidad de la gestión	50
Gráfico N° 2: Distribución de frecuencias para la dimensión Efectividad de los procesos administrativos	51
Gráfico N° 3: Distribución de frecuencias para la variable cumplimiento de metas	52
Gráfico N°4: Distribución de frecuencias para la dimensión compromiso organizacional.....	54
Gráfico N°5: Distribución de frecuencias para la variable satisfacción de los beneficiarios.....	55
Gráfico N° 6: Distribución de frecuencias para la dimensión atención prestada	56
Gráfico N° 7: Distribución de frecuencias para la dimensión adquisición de bienes ..	58
Gráfico N°8: Distribución de frecuencias para la dimensión calidad de vida.....	59
Gráfico N° 9: Dispersión para las variables calidad de la gestión y satisfacción de los beneficiarios.....	60
Gráfico N° 10: Dispersión entre la dimension compromiso organizacional y la satisfacción de los beneficiarios	62

RESUMEN

El presente estudio de investigación se planteó como el objetivo principal, determinar como la calidad de la gestión incide en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018, como metodología se siguió el tipo de investigación no experimental de corte trasversal, con un diseño descriptivo correlacional, con una población de 70 personas y como muestra 60 personas según el muestreo estratificado estadístico.

Concluyendo que de acuerdo con los datos obtenidos en cuanto a la variable calidad de la gestión, el promedio de toda la muestra es de 57.22 ± 3.3 puntos, ubicándola en el nivel regular, en cuanto a la variable satisfacción de los beneficiarios, el promedio de toda la muestra es de 58.23 ± 2.6 puntos, ubicándola en el nivel de regular.

Se demostró que existe una correlación directa positiva entre la variable calidad de la gestión y satisfacción de los beneficiarios, en la que su coeficiente de Pearson es $r = 0.566$ y su coeficiente de determinación es 0.32, lo que implica que un 32% de la variable satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales está influenciada por la calidad de gestión.

La dimensión que tiene mayor incidencia en la variable satisfacción de los beneficiarios corresponde a compromiso organizacional siendo su coeficiente $r = 0.617$, lo que demuestra que mientras se logre alcanzar los objetivos estratégicos planteados, dedicación para cumplir las actividades, ánimos para realizarlo, capacidad, mejor será el compromiso organizacional, así como efectividad de los procesos administrativos áreas en la entidad.

Palabras claves: Capacidad, compromiso, eficacia, compromiso y calidad.

ABSTRACT

The present research study was raised as the main objective, to determine how the quality of the management affects the satisfaction of the beneficiaries of the social programs of the Provincial Municipality of Tambopata 2018, as a methodology the type of non-experimental cutting research was followed transversal, with a correlational descriptive design, with a population of 70 people and as sample 60 people according to statistical stratified sampling.

Concluding that according to the data obtained regarding the variable quality of management, the average of the entire sample is 57.22 ± 3.3 points, placing it at the regular level, in terms of the variable satisfaction of the beneficiaries, the average of The entire sample is 58.23 ± 2.6 points, placing it at the regular level.

It was demonstrated that there is a positive direct correlation between the management quality variable and the satisfaction of the beneficiaries, in which its Pearson coefficient is $r = 0.566$ and its coefficient of determination is 0.32, which implies that 32% of the variable Satisfaction of the beneficiaries of social programs is influenced by the quality of management.

The dimension that has the greatest incidence in the satisfaction variable of the beneficiaries corresponds to organizational commitment, with its coefficient $r = 0.617$, which shows that while achieving the strategic objectives set, dedication to fulfill the activities, encouragement to carry it out, capacity, better it will be the organizational commitment, as well as the effectiveness of the administrative processes areas in the entity.

Keywords: Capacity, commitment, efficiency, commitment and quality.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A nivel global las entidades del gobierno se encargan de brindar servicio a la ciudadanía con el fin de mejorar la calidad de vida, para esto se deben de contar con planes que benefician netamente a los ciudadanos que no cuentan con recursos necesarios para contar con lo básico.

Ante la problemática actual del país de Venezuela, que tienen una crisis económica, donde el gobierno ha impulsado programas sociales como políticas para proteger a la familia venezolana, ante la guerra no convencional a la que está sometida el Pueblo en la actualidad, asimismo cada país cuenta con sus programas sociales, que es una aspecto muy favorable para cada nación ya que estas trae mejoría en todo los aspectos para brindar lo necesario a los más necesitados, ante el crecimiento global.

Por ello los programas sociales que da el gobierno son importantes que sea desarrollarlos de manera efectiva y de calidad, por que mejoran de manera favorable en la satisfacción de cada uno de estos beneficiaros, conjuntamente la buena atención y el profesionalismo de los profesionales que laboral en estas unidades ejecutoras se podrán lograr cada uno de las metas y objetivos institucionales.

Los Gobiernos Locales en todo el Perú, en concordancia al (D.S N°026-2004-EF, 2004) “Directrices para la ejecución y distribución de los recursos presupuestarios de los gobiernos locales a partir de la fuente de financiación de recursos ordinarios”, son las encargadas de administrar los presupuestos asignados por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) asignados para los programas sociales, tales como programa de vaso de leche, creada (Ley N° 24059): “Ley de Creación del Vaso de Leche en todos los Municipios Provinciales de la

República”, (Ley N° 27767): “Ley del programa Nacional complementario de asistencia alimentaria y sus modificatorias”.

Estos programas surgen ante una respuesta social a la inseguridad alimentaria de grandes sectores de la población calificada menos favorecidos, ayudan a la población más vulnerable a prevenir deficiencias nutricionales y mejorar su calidad de vida.

El estado por derecho protege a la familia, por lo tanto es muy importante la atención oportuna de cada uno de estos beneficios por qué se puede ver la gran problemática a nivel nacional como la desnutrición y enfermedades contagiosas que tienen que ser tratados de manera inmediata, y los gobiernos locales tienen que tener un plan efectivo para ser desarrollados en los momentos adecuados, conjuntamente con la gestión administrativa, en donde la buena planificación, organización, dirección y control se consigue una efectividad en los procesos administrativos.

Asimismo, es muy importante cumplir con cada una de las metas planificadas de la institución, cumpliendo con cada uno de los objetivos organizacionales se podrá notar la diferencia y ver realmente el servicio que se está brindando a la población.

Los Gobiernos Locales mediante la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, que rige los destinos institucionales y de desarrollo en proyección a la comunidad, precisa competencias orientadas a la atención de programas sociales.

El ámbito del Distrito de Tambopata, es la Municipalidad quien mantiene la administración de estos programas sociales en el marco legal y normativo para su funcionalidad, se encuentra organizado por su comité de administración del programa de vaso de leche, comité de gestión local del programa de complementación alimentario, que a su vez existen áreas responsables de la atención, supervisión y monitoreo en cumplimiento a funciones de su competencia.

La Municipalidad Provincial de Tambopata es responsable del manejo de los recursos económicos asignados para atender los programas sociales, recibe anualmente la suma promedio de S/. 1,000000.00 soles dentro del contexto territorial mantiene organizaciones de Comités del Programa del Vaso de Leche, así como también centros de atención los mismos que están conformados por beneficiarios: Niños y niñas de 0 a 6 años, Madres Gestantes, Madres lactantes, adultos en riesgo, hogares y albergues, pacientes con TBC, en situación de Pobreza y Pobreza extrema, los mismos que residen en la jurisdicción territorial de la municipalidad.

Se ha podido observar que durante los últimos años que la atención brindada por parte de la Municipalidad respecto a la distribución de productos, canastas, son entregadas a destiempo, no cumplimiento con los planes establecidos para el año puesto que deberían ser entregas mensualmente a los beneficiarios, que comprenden desde el mes de enero a diciembre, caso que no sucede ello, en razón de que la entidad ejecutante tiene la falencia en la emisión de los requerimientos, lo que se encuentra casi siempre errores de fondo en donde el recurso humano no realiza un autocontrol de la documentación por lo tanto estos muchas veces son devueltas de etapas muy avanzadas para el cambio o modificaciones de estas lo cual atrasa en la realización de los procesos de selección para la adquisición de alimentos.

Muchas veces estos procesos son declarados nulos, por estos errores administrativos, lo cual ha de indicar que no existe una calidad en la gestión puesto que no se estaría cumpliendo con las normatividades vigentes y etapas para el suministro de cada uno de los beneficios que se tienen que atender.

Al caer en esta problemática, se prolonga el tiempo para la atención oportuna, causando molestia en los beneficiarios que reciben estos alimentos de primera necesidad que mejora su calidad de vida.

Motivo por el cual los productos durante los últimos años han sido entregados en un promedio de meses como mayo o junio caso que no se estaría cumpliendo

con la finalidad en si por el cual fueron creados estos programas sociales en el Perú, visualizando así un problema muy grande puesto que se juega muchas veces con la salud de las personas de bajo recursos que necesitan estos productos para mejorar situación social, económica y salubridad, se trabaja con personas con enfermedades como el TBC y al no contar con estos alimentos estos pueden hasta caer en la mortalidad, así como los beneficiarios del programa de leche que son nuestros niños del hoy en día; en donde, deben de tener una buena salud, ya que estos niños son el futuro de nuestra sociedad.

Por lo que, el presente estudio pretende determinar de qué manera incide la calidad de la gestión en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018, puesto que una buena calidad de la gestión viabiliza y condiciona a la satisfacción de los beneficiarios de los distintos programas sociales que cuenta la Municipalidad Provincial de Tambopata.

1.2 Trabajos previos

Se realizó la búsqueda de las referencias para sustentar el presente trabajo y consideramos que para la variable **calidad de la gestión** a nivel internacional, nacional tenemos:

Según **(Leonel, 2014)**, afirma que la descentralización fiscal tiene el potencial de minimizar las diferencias de ingresos entre las regiones, efecto obstaculizado por existir problemas de gobernanza, asociados con las autoridades a nivel subnacional. La evidencia empírica fundada en una muestra de departamentos (regiones) de Uruguay, durante el período 1990-2010, proporciona algún apoyo para esta idea. Los resultados obtenidos indican que la descentralización fiscal promueve la convergencia regional, y que este efecto se ve reforzado en los marcos que exhiben una mayor calidad de la gestión gubernamental.

Asimismo para **(Arrascue Delgado Jesús Elizabeth, Segura Cardozo Edgar Benjamín, 2016)**. En su investigación, se verificó la hipótesis que determinó que la gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER – Chiclayo, el tipo de diseño de la investigación es no experimental, cuantitativo, descriptivo correlacional, con una muestra de 9 participantes y una población finita de 32 clientes, utilizando la técnica de encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 26 preguntas con una sola opción y de calificación que miden los indicadores y las variables tanto independientes como dependientes, validados por especialistas

Por lo que según **(Mabel, 2010)**. En su estudio determinó que la dimensión que más influye en la calidad de la gestión educativa, es la pedagógica (0.609), que presentó una correlación parcial de 0.937. El que más influye es el institucional ($p = 0.041$), con una correlación parcial de 0.460; cuya prueba de Correlación Estadística de valor $p = 0.000 < 0.05$, afirmando en un 95% de probabilidad de que el liderazgo de los directores están relacionados con la calidad de la Gestión Educativa de las Instituciones Educativas de la UGEL 03- Lima, en el período marzo-mayo de 2009. La correlación fue de 0.949.

Para **(García, 2008)**. Manifiesta que la Calidad de la Gestión Académico-Administrativa está significativamente relacionada con el Desempeño Docente, y alcanza un Nivel Aceptable de 37.5%. También existe una relación significativa entre la Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y la Responsabilidad del docente; con un nivel aceptable de 37.7%. La relación entre la Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y el Dominio Científico y Tecnológico del docente es significativa, y alcanza un Nivel Regular de 25.5%. Y la relación entre la Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y las Relaciones Interpersonales 31.5% y Formación en Valores Éticos del docente es moderada, con 30.3%. Los resultados obtenidos muestran la realidad del UPG en términos de su gestión académico-administrativa; También da una idea del desempeño de

los profesores del programa de postgrado en la Facultad de Educación de la UNMSM.

Para la variable **satisfacción de los beneficiarios** a nivel nacional contamos con:

(Esteban, 2017). En su estudio comprobó de que existe una correlación positiva significativa entre el programa de vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios, además de que existe una correlación positiva significativa entre la dimensión de calidad de la producto y correlación promedio de la dimensión del servicio provista con la satisfacción variable de los beneficiarios del asentamiento humano "lomas del paraíso" del distrito de Villa María del triunfo.

Cuyo tipo de investigación es no experimental, correlacional y transversal. El universo del estudio es de 72 beneficiarios con una muestra de 60 encuestados que se componen de niños de 0 a 12 años de edad, mujeres embarazadas, madres lactantes y personas mayores de 65 años de edad.

Para **(Cogco, 2014)**. En su investigación, encontró que los beneficiarios no tienen claro el nivel de gobierno que les otorga el apoyo, en la que argumentaron que no llevaron a cabo actividades conjuntas como comunidad u organizadas por el Comité de trabajo comunitario del programa, lo que demuestra que no existe una generación de colaboración comunitaria para la mejora de la comunidad a partir del espacio generado por el Programa.

En general, aunque la percepción de la calidad del beneficio es favorable, las percepciones de insatisfacción también se encontraron asociadas a diversas situaciones que van desde fugas en el soporte del techo, agrietamiento en un gran número de estufas ecológicas, en inodoros ecológicos. Ellos son: no funcionaron, no los entregaron por completo, o no recibieron la capacitación correspondiente. Esto conduce a un control más preciso sobre la calidad del beneficio y una supervisión más estricta sobre la entrega y la instalación completa del soporte.

En términos generales, el beneficiario está satisfecho con el Programa, explicando su nivel de satisfacción principalmente debido a la calidad variable del beneficio.

Asimismo para **(Córdova, 2007)**. En su tesis manifiesta que la motivación es alta en el personal de salud con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud es muy baja, que solo el 33% de los usuarios están satisfechos, el 43% poco satisfecho y el 24% no están satisfechos. No existe correlación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud del hospital Grau

1.3 Teorías relacionadas al tema

Para sustento y lineamiento de la investigación contamos con el siguiente **marco conceptual**.

Donde primero vemos la experiencia internacional en programas sociales según la OMS(Organismo Mundial de la Salud, 2007), *“en el mundo existe 1,500 millones de niños del cuál el 81% viven en países en desarrollo, donde conviven con la pobreza y una déficit alimentaria sobre todo en niños menores de 5 años.”* (p.4).

Viendo de cerca, por ejemplo lo que Colombia ofrece a las poblaciones que son usuarias de estos programa, y se encontró que es lo que está ocurriendo con productos otorgados por ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) y distribuidos por las unidades ejecutoras a través de un empadronamiento de los beneficiarios.

En México a través de la Secretaria general de desarrollo social (SEDESOL), el gobierno lanza el programa alimentario “Te nutre” cuyo producto es elaborado y distribuido por la empresa estatal Liconsa, este producto es la combinación de cereales con leche de vaca en polvo enriquecido con vitaminas y minerales. Este programa fue exitoso porque elevó los niveles nutricionales de los niños y disminuyó la desnutrición crónica y anemia infantil en el estado mexicano.

En Chile, el gobierno a través del PNAC (Programa Nacional de Alimentación de Chile), busca mejorar el estado nutricional de los niños, que consiste en un programa asociativo alimentario de lactancia materna exclusivo en niños lactantes y la entrega de un producto lácteo que es leche en polvo enriquecido con cereales, minerales y vitaminas. Este es distribuido a través del CENABAST (Central Nacional de Abastecimiento) a todos los comités de beneficiarios empadronados.

En Colombia a través del programa alimentario “Bienestarina”, a base del producto llamado Bienes tarina que es una combinación de trigo, maíz, soya y leche de vaca en polvo enriquecido con micronutrientes vitamínicos y minerales. En el Perú, se explica que la calidad de vida de muchos peruanos en condiciones de pobreza o pobreza extrema se vio mejorada durante los últimos años debido a los programas sociales que ofrece el gobierno central a través del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), programas como Qali Warma, Pensión 65, Juntos, Cuna más, son administrados por el gobierno central, aún no han sido descentralizados, mientras que el programa de Vaso de leche, programa de complementación alimentaria y programa de alimentación nutricional para pacientes con TBC, son ejecutados a través de las Municipalidades, estos son los principales programas sociales que ayudan a reducir la desnutrición crónica y anemia infantil en las diferentes zonas urbanas y rurales del estado peruano.

En base a lo manifestado en los anteriores párrafos, Según Carrasco (2013), indica que las municipalidades “Son instituciones que incorpora los fondos del programa del vaso de leche, PCA y PANTBC en su presupuesto. Su función es brindar el servicio alimentario a los comités de vaso de leche y centros de atención en sus diferentes modalidades que le confiere al órgano de competencia de programas sociales para la ejecución del presupuesto transferido y posteriormente brindar un servicio oportuno de sus alimentos a los beneficiarios empadronados. (p.20).

Asimismo lo corrobora, MIDIS (2016), indicando que toda municipalidad: “Son responsables de la ejecución del programa alimentario que en coordinación con la organizaciones de base social, organiza y ejecuta la implementación del programa; en la selección de los beneficiarios, distribución, supervisión y evaluación de resultados.”

Por lo que se concluye que son órganos autónomos para la ejecución que se verá reflejada en su servicio brindado a los beneficiarios.

Al margen de ello se puede definir a la variable **calidad de la gestión** como la acción de gerencia y de liderazgo para que permanentemente se abran y se cierren brechas que conduzcan a lograr cumplir con cada una de las metas; teniendo procesos administrativos efectivos según (Velásquez, 2004).

“La calidad de la gestión es un proceso continuo cuyos puntos representan combinaciones altamente correlacionadas de funcionalidad, eficiencia y efectividad y su grado máximo, excelencia, supone un nivel óptimo de coherencia entre todos los componentes del sistema”.(Perez, 1994, pág. 6)

Asimismo, se tomaron conceptos de las dimensiones de la calidad de la gestión que son la **efectividad de los procesos administrativos** que son una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de lineamientos, políticas y/o diligencias establecidas en una empresa u organización, con el fin de mejorar la eficiencia, la coherencia y la contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales, según(García, 2016), bajo los siguientes indicadores:

- Planificación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.
- Autocontrol administrativo

Que permitirá, según Cusiualpa (2011), “Una adecuada ejecución de labores logísticas, financieras y operativas de los programas sociales, ya que es responsabilidad absoluta de las Municipalidades la organización, coordinación de la programación para la compra, distribución, supervisión y evaluación del programa.” (p.24).

Por otro lado tenemos la dimensión **Cumplimiento de metas** en donde nos indica que es el logro de cada uno de los objetivos planteados, teniendo en cuenta los procedimientos y planes establecidos (Zavala, 2012). Como son:

- Logro de los objetivos estratégicos.
- Capacidad para realizar actividades.
- Dedicación a las actividades
- Ánimo para realizar actividades.

Cabe resaltar que contamos con la tercera dimensión que es el **Compromiso organizacional** que indica que es el “nivel en el cual un servidor se identifica con una organización particular y sus objetivos, y desea mantener su relación con él. Por lo tanto, involucrarse en el trabajo significa identificar y comprometerse con un trabajo específico, mientras que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que los emplea.” (Robbins, 2009), que comprende:

- Compromiso afectivo
- Compromiso de continuación.
- Compromiso normativo.
- Evaluación de resultados.

Para la variable **Satisfacción de los beneficiarios**, según lo manifestado por (Kipes & Garcia, 2010), “Es sinónimo de calidad del servicio y que está basada en la percepción del usuario por que la calidad y la satisfacción son razonables de las necesidades de los beneficiarios.” (p.8) Asimismo se indicó que la satisfacción

del beneficiario es el resultado de un proceso que se inicia y culmina en el mismo, es un fenómeno subjetivo desde su naturaleza hasta su propia medición. La satisfacción se presenta en dos expectativas: rendimiento recibido y nivel de satisfacción. (Ticono 2015, p.29)

Según lo manifestado por Cardozo & Anderson (1973), citado por Ramos (2016), “satisfacción es el resultado del procesamiento cognitivo de la información de una comparación realizada por el sujeto entre sus expectativas y el rendimiento percibido.” (p.17) El modelo de satisfacción emocional vía múltiple; cuando no depende solo de la emoción del beneficiario, sino también de lo que se espera del servicio y la satisfacción del beneficio. (Ramos 2016, p.24).

La Importancia de los Programas de Alimentación según Vásquez (2006), citado por Cusiualpa (2011), señala: “los programas alimentarios es importante porque cumplen dos funciones: mejorar la calidad de vida y reducir la pobreza, esto genera un equilibrio entre una buena alimentación y una buena salud sobre todo en los niños, madres gestantes, lactantes”, que son los más vulnerables, seguido por los ancianos mayores de 65 años, y personas enfermas con TBC.

Para las dimensiones de la variable Satisfacción de los beneficiarios se definen las siguientes dimensiones:

Para la **Atención prestada** se conceptualiza que es el interés, la dedicación, la cortesía, la educación, la consideración, el respeto, la bondad, la cortesía, la delicadeza, la consideración, la solicitud a los usuarios de una determinada población, según (Miranda, 2009).

También se le puede denominar al proceso de aplicación mental y ocupación observacional de un objeto (beneficiario), que involucra:

- Trato recibido
- Cumplir con la finalidad.
- Tiempo de la distribución.

- Conformidad con los insumos.

Asimismo para la dimensión **adquisición de bienes** indica que es la acción de conseguir una determinada cosa, con la finalidad satisfacer las necesidades según (Sanchez, 2017).

Se adquieren alimentos para el programa de vaso de leche y el programa de complementación alimentaria, para dar cobertura por un periodo de 12 meses, lo que se tiene que considerar lo siguiente:

- Adquirir alimentos de calidad.
- Procesos de selección claros.
- Cumplimiento de la normatividad.
- Adquisición según a lo planificado.

Para la dimensión **calidad de vida** Indica que es una palabra de políticas sociales multidimensionales que significan tener buenas condiciones de vida "objetivas" y un alto grado de bienestar "subjetivo", y también incluye la satisfacción colectiva de las necesidades a través de políticas sociales, además de la satisfacción individual de acuerdo con (Rossella, 2015). Implica que los beneficios recibidos por el estado coayuda en algo en mejorar su calidad de salud.

Asimismo los programas sociales son consideradas como: Iniciativas para mejorar la calidad de vida de una población en pobreza con necesidades aún no satisfechas. Algunas son financiadas por ONGs, pero en su mayoría son por el gobierno central con el objetivo principal de atender las necesidades básicas como la alimentación, estado nutricional de la población y combatir la desnutrición crónica infantil (MIDIS 2016, p.3). Ante ello se consideró los siguientes indicadores para el presente estudio:

- Condiciones económicas.
- Condiciones sociales.
- Condiciones de salud.

Asimismo contamos con otros conceptos muy importantes que se tiene que conocer para poder sustentar la presente investigación como que son las Políticas sociales en donde, según Parodi (2001), citado por Alcalde (2013), “Toda política social es de carácter asistencialista a una población vulnerable y tiene como objetivo la erradicación de la pobreza y búsqueda de igualdad de oportunidades.” (p.52), asegurar sus necesidades más básicas como alimentación, salud y vivienda.

Por lo que actualmente estas organizaciones sociales se encuentran organizados de la siguiente manera:

El Comité de vaso de leche es una organización solida integradas por mujeres que son elegidas por un periodo de dos años, son responsables de proponer que insumos de alimentos desea que se compre, tres de sus integrantes son miembros en el comité de administración, su función principal es de seleccionar a los beneficiarios mediante el empadronamiento de los beneficiarios y elevar el requerimiento del producto lácteo y complemento alimentario y solicitar su compra al área que ejecuta el programa de la Municipalidad. (Carrasco 2013, p.20).

El comité de organización del programa de complementación alimentaria y PANTBC es una organización social integradas por representantes de centros de atención el cual también son elegidos por un periodo de dos años, son responsables de elegir el producto que se desea comprar para el siguiente año, tres de sus integrantes son miembros del comité de gestión local, ellos son los encargados de empadronar a sus beneficiarios, para que posteriormente reciban el apoyo, caso de programa de PANTBC, es el Ministerio de salud quien se encarga de empadronar a los beneficiarios, vigilar su tratamiento, supervisar sus mejoras de salud.

Como **marco teórico** se tomó como referencia la teoría de **(Arellano David & Cabrero Enrique, 2005)** sobre la Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización: son argumentos antiliberales Justicia y equidad en el debate público organizacional donde indica que un gobierno basado en procedimientos, parece

decir el argumento, esconde la política que mueve las burocracias. La solución para el NGP es muy simple: necesitamos encontrar el verdadero "camino" y es, en general, un camino técnico, y no político.

Los gobiernos deben ser forzados a atenerse a formas técnicas: evaluaciones de desempeño, presupuestos orientados a resultados, sistemas de servicio civil meritocrático, gestión de la calidad.

Asimismo la teoría de **(Ramió, 2014)** Indica que es muy difícil identificar con el producto específico de cada administración, y aún más difícil encontrar los indicadores para medir la eficacia y la eficiencia de la producción pública. Hay una pluralidad de indicadores, conflictivos entre sí, que son difíciles de obtener además, una naturaleza ilegítima. Por qué se entiende por grado de satisfacción de los ciudadanos, y cómo se obtiene ésta.

Por otro lado la teoría de **(MAX WEBER)** menciona que en las administraciones de notables como en las burocráticas, la estructura del estado tuvo influencia en la cultura. Las exigencias formuladas a la cultura están condicionadas, aunque en grado variable, por la creciente riqueza de los grupos más influyentes del Estado.

Como **Marco filosófico**, se considera a **(ROUSSEAU)** indica que la aristocracia exige menos virtudes que el gobierno popular, como la mesura en las riquezas y la satisfacción en los pobres, igualdad rigurosa que no tendría en ella cabida. No fue observada ni en Esparta.

Asimismo, **(Rueda, 2014)** en su filosofía sobre el conocimiento como práctica, indica que el conocimiento es objetivo si se obtiene por discusión crítica interactiva, que el método es objetivo en la medida en que permite tal criticismo, y que la comunidad es objetiva si satisface las siguientes condiciones: (i) disponer de estructura institucional para permitir y facilitar tal discusión (revistas especializadas, asociaciones, etc.), (ii) disponer de standards compartidos de crítica, (iii) responder a toda crítica, y (iv) compartirla autoridad intelectual igualitariamente.

Estas filosofías, son muy relevantes como referencia para sustentar la presente investigación en base ello proseguimos a formularnos lo siguiente:

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo la calidad de la gestión incide en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- 1) ¿En qué nivel se percibe la calidad de la gestión de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018?
- 2) ¿En qué nivel se encuentra la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018?
- 3) ¿Qué dimensión de la variable calidad de la gestión tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018?

1.5 Justificación del estudio

Esta investigación es muy relevante porque se justifica desde el *aspecto social*, puesto que el conocimiento de tener una calidad de gestión en la entidad mejorara la satisfacción en los beneficiarios de los programas sociales, adicionalmente los resultados podrán dar estrategias para implementar herramientas de responsabilidad social, más eficaces y eficientes, contribuyendo al bienestar y desarrollo social, permitiendo a la entidad alcanzar mejores estándares de calidad de la gestión.

La información que se brindará servirá como referencia para futuras investigaciones que contengan el mismo lineamiento de la presente investigación, asimismo se darán nuevas expectativas respecto a la importancia de brindar atención efectiva en los beneficiarios.

Asimismo desde el *punto metodológico*, aporta de manera significativa puesto que se realizaron instrumentos de acuerdo a la problemática encontrada, y estos contribuyeron a obtener los resultados, instrumentos que fueron validados por expertos entendidos en la materia, por lo tanto sirve como lineamiento para poder aplicarlos para poder determinar la calidad de la gestión en alguna institución del estado.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

H_a : La calidad de la gestión incide en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

H_0 : La calidad de la gestión no incide en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

1) Hipótesis específico 1

H_a : La calidad de la gestión se percibe en un nivel regular en la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

H_0 : La calidad de la gestión no se percibe en un nivel regular en la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

2) Hipótesis específico 2

H_a: Existe regular satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

H₀: No existe regular satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

3) Hipótesis específico 3

H_a: La dimensión compromiso organizacional es la que tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

H₀: La dimensión compromiso organizacional es la que no tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar cómo la calidad de la gestión incide en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- 1) Identificar el nivel de percepción de la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.
- 2) Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.
- 3) Determinar que dimensión de la variable calidad de la gestión tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

II. MÉTODO

2.1 Método

En la presente sección se indicó todo los métodos que se utilizó, en base a esto se aplicó el método Hipotético deductivo, en dónde; se realizó la respectiva búsqueda de literatura con la finalidad de tener sustento teórico para formular hipótesis sobre las soluciones reales al problema planteado, y verificar con los datos que se disponen si éstos están de acuerdo con aquéllas según (Cegarra, 2012).

Como tipo de investigación es no experimental, porque no se manipularon ningunas de las variables, solo fueron observadas y analizadas como se les encontró. Lo que se realizó es la observación de las variables sin tratar de manipularlas para realizar su análisis posteriores, en la investigación de tipo no experimental, para las variables independientes se entienden que ya ocurrieron no pudiendo realizar alguna manipulación según(Roberto Hernández Sampieri, 2010, pág. 149).

Según su finalidad la investigación es básica, porque solo se analizara y describirán los hechos ocurridos sin realizar alguna implementación de propuesta de solución más que la conclusiones según (Roberto Hernández Sampieri, 2010).

Según su naturaleza se sigue un enfoque cuantitativo, porque las variables fueron observadas en forma numérica, considerando un análisis estadístico **(Roberto Hernández Sampieri, 2010)**.

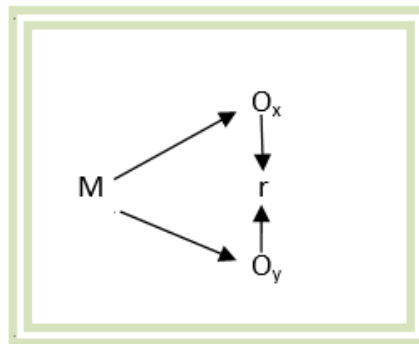
Según su espacio temporal es una investigación de corte transversal porque la aplicación de los instrumentos y la evaluación del comportamiento de las variables se realizaron en un solo momento.

2.2 Diseño de investigación

Descriptivo - Correlacional de corte transversal, porque se analizó y evaluó las variables la existencia de incidencia o no entre ellas, el presente diseño de

investigación mayormente se utiliza para enfoque cuantitativo e intentan predecir el comportamiento que tendrá una variable, a partir del valor que tienen en la variable(s) relacionada(s).

Las investigaciones con diseño correlacional pretenden evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. Asimismo al ser “la investigación no experimental la subdividimos en diseños transversales” (Sampieri, 2010, pág. 121) y se busca establecer cuál es la incidencia que existe entre ambas variables, aplicando los instrumentos y el estudio en un solo momento.



Dónde:

M: Muestra de **70** personales administrativos

O_x: Observación de la variable independiente: Calidad de la Gestión.

O_y: Observación de la variable dependiente: Satisfacción de los beneficiarios.

r : Relación o incidencia de las variables.

2.3 Variables, Operacionalización

2.3.1 Variables

- Variable independiente: Calidad de la Gestión
- Variable dependiente: Satisfacción de los beneficiarios

2.3.2 Operacionalización de las variables

Tabla N°1: Operacionalización de las variables Calidad de gestión y Satisfacción de los beneficiarios

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍNDICES Y ESCALA
<p>VARIABLE: CALIDAD DE LA GESTIÓN</p> <p>Es la acción de gerencia y de liderazgo para que permanentemente se abran y se cierren brechas que conduzcan a lograr cumplir con cada una de las metas; teniendo procesos</p>	<p>DIMENSIÓN 1: EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.</p> <p>Son una secuencia de actos regidos por un conjunto de directrices, políticas y / o procedimientos establecidos dentro de una empresa u organización con el fin de mejorar la eficiencia, la coherencia y la responsabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales.</p> <p>Fuente: (Garcia, 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación. ▪ Organización. ▪ Dirección. ▪ Control. ▪ Autocontrol administrativo. 	<p>1,2,3,4,5,6,7</p>	

administrativos efectivos. Fuente: (Velásquez, 2004)	DIMENSIÓN 2: CUMPLIMIENTO DE METAS. Es el logro de cada una de los objetivos planteados, teniendo en cuenta los procedimientos y planes establecidos. Fuente: (Zavala, 2012).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Logro de los objetivos estratégicos. ▪ Capacidad para realizar actividades. ▪ Dedicación a las actividades ▪ Ánimo para realizar actividades. 	8,9,10,11,12,13,14	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Regular 4= Siempre 5= Casi Siempre
	DIMENSIÓN 3: COMPROMISO ORGANIZACIONAL. Es el nivel en que un servidor se identifica con una organización particular y sus objetivos, y desea mantener su relación con ella. Por lo tanto, involucrarse en el trabajo significa identificar y comprometerse con un trabajo específico, mientras que el compromiso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso afectivo ▪ Compromiso de continuación. ▪ Compromiso normativo. ▪ Evaluación de resultados. 	15,16,17,18,19,20	

	<p>organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.</p> <p>Fuente:(Robbins, 2009).</p>			
<p>VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS</p> <p>La satisfacción de los beneficiarios, es dar el bienestar a un grupo de personas con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas, estos sienten</p>	<p>DIMENSIÓN 1: ATENCIÓN PRESTADA.</p> <p>Es el interés, la dedicación, la cortesía, la educación, la consideración, el respeto, la bondad, la cortesía, la delicadeza, la consideración, la solicitud a los usuarios de una determinada población.</p> <p>Fuente:(Miranda, 2009)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato recibido. ▪ Cumplir con la finalidad. ▪ Tiempo de la distribución. ▪ Conformidad con los insumos. 	1,2,3,4,5,6,7	<p>1= Muy mala</p> <p>2= Mala</p> <p>3= Regular</p> <p>4= Buena</p>
	<p>DIMENSIÓN 2: ADQUISICION DE BIENES.</p> <p>Es la acción de conseguir una determinada cosa, con la finalidad satisfacer las necesidades.</p> <p>Fuente:(Sanchez, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adquirir alimentos de calidad. ▪ Procesos de selección claros. ▪ Cumplimiento de la normatividad. ▪ Adquisición según a lo planificado. 	8,9,10,11,12,13,14	<p>5= Muy Buena</p>

<p>emisiones de complacencia o contentamiento por obtener algo que necesitaban. Fuente:(Mendoza, 2013)</p>	<p>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE VIDA. Palabra con varias dimensiones de políticas sociales cuyo significado es tener buenas condiciones de vida "objetivas" con alto grado de bienestar "subjetivo", incluyendo la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales además de la satisfacción individual. Fuente:(Rossella, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones económicas. ▪ Condiciones sociales. ▪ Condiciones de salud. 	<p>15,16,17,18,19,20</p>	
--	---	---	--------------------------	--

2.4 Población y muestra

2.4.1. Población

Conformada por 70, consta de participantes quienes son personales administrativos de la Municipalidad Provincial de Tambopata, teniendo la siguiente distribución:

Tabla N° 2: Distribución de la población

Tabla de distribución de la población por Áreas.	Población (N)
Alcaldía	5
Gerencia municipal	5
Gerencia de administración y finanzas	4
Sub Gerencia de Abastecimiento	10
Sub Gerencia de Contabilidad	5
Gerencia de Tesorería	9
Gerencia de Planificación y presupuesto	9
Gerencia de Asesoría legal	5
Gerencia de servicio social y desarrollo económico	9
Sub Gerencia de Programas Sociales	9
TOTAL	70

Fuente: CAP de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

2.4.2. Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula para muestra aleatoria sin reposición para población finita:

$$n_0 = \frac{Z^2_{1-\alpha} p (1 - P) N}{Z^2_{1-\alpha} p (1 - P) + e^2 (N - 1)}$$

Dónde:

N: Tamaño muestral

N: Tamaño poblacional (N= 70)

($Z^2_{1-\alpha}$ p): Valor estándar de distribución normal a un 95% de nivel de confianza. ($Z^2_{1-\alpha}=1.96$).

P= 0.50 para obtener la mayor muestra.

e: Margen de error 5.0 % (e=0,05).

Se reemplazó la fórmula y obtuvimos lo siguiente: n = 60

El tamaño de la muestra obtenida es de 60 personales administrativos de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

En función al tamaño de la muestra total hallado anteriormente esta se distribuyó en función a la estructura porcentual de la población para establecer la siguiente muestra:

Tabla 3 N°: Distribución de la muestra por áreas

Tabla de distribución de la muestra por Áreas.	Muestra (M)
Alcaldía	4
Gerencia municipal	4
Gerencia de administración y finanzas	3
Sub Gerencia de Abastecimiento	9
Sub Gerencia de Contabilidad	4
Gerencia de Tesorería	8
Gerencia de Planificación y presupuesto Sub	8
Gerencia de Asesoría legal	4
Gerencia de servicio social y desarrollo económico	8
Sub Gerencia de Programas Sociales	8
TOTAL	60

Fuente: CAP de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1. Técnica

La técnica que se aplicó en la presente investigación es la Encuesta, en donde por medio de esta se pudo obtener los resultados que es un aporte estadístico valioso que fueron utilizados en el análisis cuantitativo sobre la calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios, mediante esta técnica se pudo explicar de manera descriptiva la información encontrada, sustentando la problemática existente.

2.5.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que se realizó en base a la finalidad del hallazgo de cómo se encontraban las variables de estudio, mediante preguntas cerradas y se aplicó al personal administrativo, acopiando información sobre lo manifestado por estas personas en razón a las variables calidad de la gestión y satisfacción de los beneficiarios.

2.5.3. Validez de los instrumentos por expertos.

Tabla 4 N°: Validez de los expertos

N°	CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	TOTAL
1	REDACCION	80	80	80
2	CLARIDAD	80	70	75
3	OBJETIVO	82	85	84
4	ACTUALIDAD	78	90	84
5	SUFICIENTE	83	80	82
6	INTENCIONALIDAD	83	85	84
7	ORGANIZACIÓN	81	80	81
8	CONSISTENCIA	75	80	78
9	COHERENCIA	85	80	83
10	METODOLOGIA	80	80	80
	TOTAL			81

Se puede observar en la tabla 4 que la validez de los instrumentos y constructos de la investigación tiene una validez muy buena puesto que en promedio nos calificaron con 81%.

2.5.4. Confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 5 N°: Resumen de estadística de fiabilidad de las variables

variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad de la gestión	0.94	20
Satisfacción de los beneficiarios	0.847	20

En la tabla N°5, se aprecia el coeficiente alfa de Cronbach es superior a 0.847, lo que indica que el instrumento aplicado tiene alta confiabilidad.

2.6 Métodos de análisis de datos

2.6.1. Estadística descriptiva.

- ❖ Se realizó por medio de la media aritmética, desviación estándar, coeficiente de variación.
- ❖ Se elaboró matriz de puntuaciones de la variable 1 calidad de la gestión y de la variable 2 satisfacción de los beneficiarios (según a la base de datos).
- ❖ Se realizaron tablas de distribución y figuras resultantes de las respuestas obtenidas.

2.6.2. Estadística Inferencial

En primera instancia para determinar qué clase de distribución tuvo nuestros datos se realizó la prueba de **Kolmogor–uSmirnov**, en base a que tenemos como muestra más de 50 personas, esta prueba estadística es un

procedimiento de "bondad de ajuste", que nos permitió conocer la distribución de nuestros datos para utilizar una prueba estadística para la contratación de hipótesis.

Para el contraste de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de **r de Pearson y Rho de Spearman**, a un nivel de significancia de 0.05. Los datos fueron procesados para la contrastación de las hipótesis y el análisis descriptivos por el software de estadística IBM SPSS Statistics Versión 24.

2.7 Aspectos éticos

Mantuvimos la confidencialidad con los resultados obtenidos, estos resultados pueden ser de utilidad para la entidad que se realizó el estudio, asimismo las no se los cuestionarios fueron anónimos por lo que se resguardo la identidad de cada uno de los participantes, cabe resaltar que se consideró las éticas para la ejecución de la investigación, como el consentimiento informando donde se realizó la solicitud a la entidad para poder realizar el estudio y para la aplicación de los instrumentos, la libre participación de las personas indicando que no se obligó a nadie para responder cada uno de nuestras preguntas del cuestionarios, donde fue totalmente anónimo.

III. RESULTADOS

3.1 DESCRIPTORES DEL ANÁLISIS DE LA VARIABLE.

3.1.1 Variable calidad de la gestión.

Tabla N°6: Descriptores del análisis de la variable: Calidad de la gestión

Categoría	Puntaje	Descripción	Items
MUY BUENA	[84 ; 100>	El personal administrativo consideran que la calidad de gestión que se brinda a los beneficiarios es muy buena.	Del 1 al 20 Puntaje máximo 100
BUENA	[68 ; 84>	El personal administrativo consideran que la calidad de gestión que se brinda a los beneficiarios es buena.	
REGULAR	[52 ; 68>	El personal administrativo consideran que la calidad de gestión que se brinda a los beneficiarios es regular.	
MALA	[36 ; 52>	El personal administrativo consideran que la calidad de gestión que se brinda a los beneficiarios es mala	
MUY MALA	[20 ; 36>	El personal administrativo consideran que la calidad de gestión que se brinda a los beneficiarios es muy mala	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 7: Descriptores del análisis de la dimensión: Efectividad de los procesos administrativo

Categoría	Puntaje	Descripción	Items
MUY BUENA	[29 ; 35>	El personal administrativo consideran que la Efectividad de los procesos administrativo que se brinda a los beneficiarios es muy buena.	Del 1 al 7 Puntaje máximo 35
BUENA	[24 ; 29>	El personal administrativo consideran que la Efectividad de los procesos administrativo que se brinda a los beneficiarios es buena.	
REGULAR	[18 ; 24>	El personal administrativo consideran que la Efectividad de los procesos administrativo que se brinda a los beneficiarios es regular.	
MALA	[13 ; 18>	El personal administrativo consideran que la calidad de gestión que se brinda a los beneficiarios es mala	
MUY MALA	[7; 13>	El personal administrativo consideran que la Efectividad de los procesos administrativo que se brinda a los beneficiarios es muy mala	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°8: Descriptores del análisis de la dimensión: Cumplimiento de metas

Categoría	Puntaje	Descripción	Items
MUY BUENA	[29 ; 35>	El personal administrativo consideran que el cumplimiento de metas es muy buena.	Del 8 al 14 Puntaje máximo 35
BUENA	[24 ; 29>	El personal administrativo consideran que el cumplimiento de metas es buena.	
REGULAR	[18 ; 24>	El personal administrativo consideran que el cumplimiento de metas es regular.	
MALA	[13 ; 18>	El personal administrativo consideran que el cumplimiento de metas es mala	
MUY MALA	[7; 13>	El personal administrativo consideran que el cumplimiento de metas es muy mala	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°9: Descriptores del análisis de la dimensión: Compromiso organizacional

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[25 ; 30>	El personal administrativo consideran que el compromiso organizacional que se refleja a los beneficiarios es muy buena.	Del 15 al 20 Puntaje máximo 30
BUENA	[20 ; 25>	El personal administrativo consideran que el compromiso organizacional que se refleja a los beneficiarios es buena.	
REGULAR	[16 ; 20>	El personal administrativo consideran que el compromiso organizacional que se refleja a los beneficiarios es regular.	
MALA	[11 ; 16>	El personal administrativo consideran que el compromiso organizacional que se refleja a los beneficiarios es mala	
MUY MALA	[6; 11>	El personal administrativo consideran que el compromiso organizacional que se refleja a los beneficiarios es muy mala	

Fuente: Elaboración propia

3.1.2 Satisfacción de los beneficiarios

Tabla N°10: Descriptores para el análisis de la variable: Satisfacción de los beneficiarios

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[84 ; 100>	El personal administrativo consideran que la Satisfacción de los beneficiarios es muy buena.	Del 21 al 40 Puntaje máximo 100
BUENA	[68 ; 84>	El personal administrativo consideran que la Satisfacción de los beneficiarios es buena.	
REGULAR	[52 ; 68>	El personal administrativo consideran que la Satisfacción de los beneficiarios es regular.	
MALA	[36 ; 52>	El personal administrativo consideran que la calidad de gestión que se brinda a los beneficiarios es mala	
MUY MALA	[20 ; 36>	El personal administrativo consideran que la Satisfacción de los beneficiarios es muy mala	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°11: Descriptores del análisis de la dimensión: Atención prestada

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[29 ; 35>	El personal administrativo consideran que la atención prestada a los beneficiarios es muy buena.	Del 21 al 27 Puntaje máximo 35
BUENA	[24 ; 29>	El personal administrativo consideran que la atención prestada a los beneficiarios es buena.	
REGULAR	[18 ; 24>	El personal administrativo consideran que la atención prestada a los beneficiarios es regular.	
MALA	[13 ; 18>	El personal administrativo consideran que la atención prestada a los beneficiarios es mala	
MUY MALA	[7; 13>	El personal administrativo consideran que la atención prestada a los beneficiarios es muy mala	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 12: Descriptores del análisis de la dimensión: Adquisición de bienes

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[29 ; 35>	El personal administrativo consideran que la adquisición de bienes hechas para los beneficiarios es muy buena.	Del 28 al 34 Puntaje máximo 35
BUENA	[24 ; 29>	El personal administrativo consideran que la adquisición de bienes hechas para los beneficiarios es buena.	
REGULAR	[18 ; 24>	El personal administrativo consideran que la adquisición de bienes hechas para los beneficiarios es regular.	
MALA	[13 ; 18>	El personal administrativo consideran que la adquisición de bienes hechas para los beneficiarios es mala	
MUY MALA	[7; 13>	El personal administrativo consideran que la adquisición de bienes hechas para los beneficiarios es muy mala	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°13: Descriptores del análisis de la dimensión: Calidad de vida

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[25 ; 30>	El personal administrativo consideran que la calidad de vida que se refleja en los beneficiarios es muy buena.	Del 35 al 40 Puntaje máximo 30
BUENA	[20 ; 25>	El personal administrativo consideran que la calidad de vida que se refleja en los beneficiarios es muy buena.	
REGULAR	[16 ; 20>	El personal administrativo consideran que la calidad de vida que se refleja en los beneficiarios es muy buena.	
MALA	[11 ; 16>	El personal administrativo consideran que la calidad de vida que se refleja en los beneficiarios es muy buena.	
MUY MALA	[6; 11>	El personal administrativo consideran que la calidad de vida que se refleja en los beneficiarios es muy buena.	

Fuente: Elaboración propia

3.1.3 Descriptores de la variable calidad de la gestión

Tabla N°14: Descriptivos de la variable calidad de la gestión

		CALIDAD DE LA GESTION	Efectividad de los procesos administrativos	Cumplimiento de metas	Compromiso organizacional
N	Válido	60	60	60	60
Media		57.22	20.40	19.63	17.18
Error estándar de la media		1.693	.375	.674	.809
Mediana		56.50	20.00	19.00	15.00
Moda		63	20	18	14
Desviación estándar		13.116	2.906	5.224	6.264
Asimetría		.097	-1.677	.303	.527
Error estándar de asimetría		.309	.309	.309	.309
Curtosis		.277	6.965	.247	-.557
Error estándar de Curtosis		.608	.608	.608	.608
Mínimo		20	7	7	6
Máximo		83	27	31	30
Suma		3433	1224	1178	1031
Percentiles	25	49.00	19.25	16.25	13.00
	50	56.50	20.00	19.00	15.00
	75	63.00	22.75	23.00	22.00

De acuerdo con los datos obtenidos en cuanto a la variable calidad de la gestión, el promedio de toda la muestra es de 57.22 ± 3.3 puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 53.3% , respecto a la dimensión Efectividad de los procesos administrativos, el promedio alcanzado es de 20.4 ± 0.7 puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 83.3%, respecto a la dimensión cumplimiento de metas, el promedio alcanzado es de 19.6 ± 1.3 puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 60%, respecto a la dimensión compromiso organizacional, el promedio alcanzado es de 17.2 ± 1.6 puntos, ubicándola en el nivel de casi nunca equivalente al 40%.

3.1.4 Descriptores de la variable satisfacción de los beneficiarios

Tabla N°15 : Descriptivos de la variable Satisfacción de los beneficiarios

		SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS	Atención prestada	Adquisición de bienes	calidad de vida
N	Válido	60	60	60	60
Media		58.23	21.22	19.98	17.03
Error estándar de la Media		1.338	.515	.558	.457
Mediana		58.00	21.00	21.00	17.00
Moda		67	21	21	17
Desviación estándar		10.365	3.988	4.324	3.541
Asimetría		-.185	-.230	-.182	.204
Error estándar de asimetría		.309	.309	.309	.309
Curtosis		-.227	-.053	-.243	-.282
Error estándar de curtosis		.608	.608	.608	.608
Suma		3494	1273	1199	1022
Percentiles	25	51.25	18.00	17.00	14.25
	50	58.00	21.00	21.00	17.00
	75	67.00	24.00	22.00	19.75

Se ha demostrado que la variable satisfacción de los beneficiarios, tiene una puntuación promedio de 58.23 \pm 2.6 puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 60% del personal administrativo, respecto a la dimensión Atención prestada, el promedio alcanzado es de 21.22 \pm 1.0 puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 50%, respecto a la dimensión Adquisición de bienes, el promedio alcanzado es de 19.98 \pm 1.1 puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 55%, respecto a la dimensión calidad de vida, el promedio alcanzado es de 17.03 \pm 0.9 puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 43.3%.

3.1.5 Distribución de frecuencias para la variable calidad de gestión

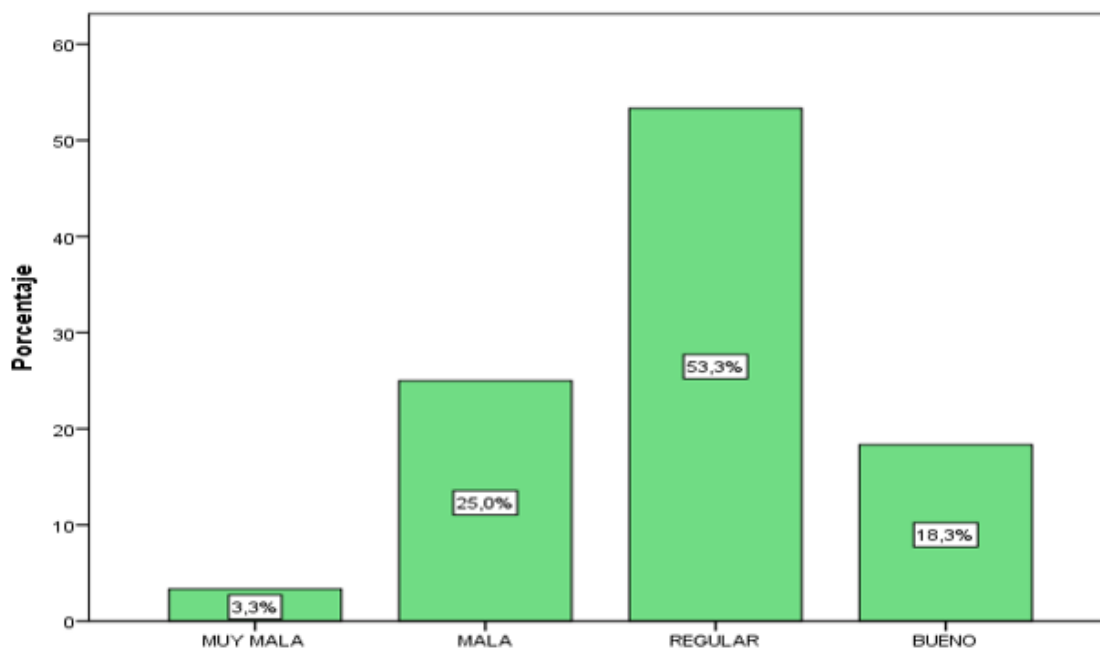
Tabla N°16: Distribución de frecuencias para la variable calidad de la gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY MALA	2	3,3	3,3	3,3
MALA	15	25,0	25,0	28,3
REGULAR	32	53,3	53,3	81,7
BUENO	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics|V.24

De acuerdo a la tabla N°16 y el gráfico N° 1, se evalúa a la variable Calidad de gestión; en el que 53.3% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tambopata considera que la calidad de la gestión brindada se encuentra en una categoría regular, 25% en la categoría mala, el 18.3% en una categoría bueno y el 3.3% lo califica de muy mala.

Gráfico N°1: Distribución de frecuencias para la variable calidad de la gestión



Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

Tabla N° 17: Distribución de frecuencias para la dimensión Efectividad de los procesos administrativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
CASI NUNCA	4	6,7	6,7	8,3
REGULAR	50	83,3	83,3	91,7
CASI SIEMPRE	5	8,3	8,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la tabla N° 17 y el gráfico N° 2, se evalúa a la dimensión: Efectividad de los procesos administrativos; en el que el 83.3% de personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tambopata percibe que la efectividad de los procesos

administrativos se da de forma regular, el 8.3% casi siempre lo percibe, mientras que 6.7% casi nunca lo percibe, y 1.7 % del personal administrativo nunca lo percibe.

Gráfico N° 2: Distribución de frecuencias para la dimensión Efectividad de los procesos administrativos

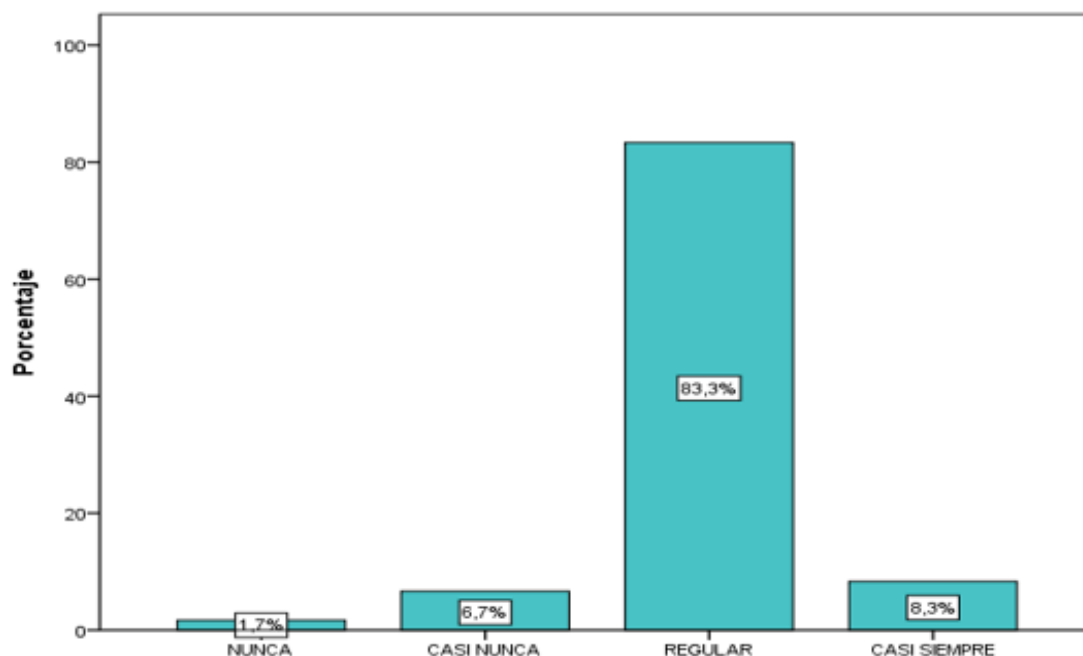


Tabla N°18: Distribución de frecuencias para la dimensión cumplimiento de metas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	6	10,0	10,0	10,0
CASI NUNCA	10	16,7	16,7	26,7
REGULAR	36	60,0	60,0	86,7
CASI SIEMPRE	2	3,3	3,3	90,0
SIEMPRE	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la Tabla N° 18 y el gráfico N° 3, se evalúa a la dimensión: Cumplimiento de metas; en el que 60% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tambopata considera que la efectividad de los procesos administrativos se da de forma regular, el 16.7% casi nunca lo percibe, mientras que un 10% del personal lo considera que siempre se cumplen las metas, y el otro 10% considera que nunca.

Gráfico N° 3: Distribución de frecuencias para la variable cumplimiento de metas

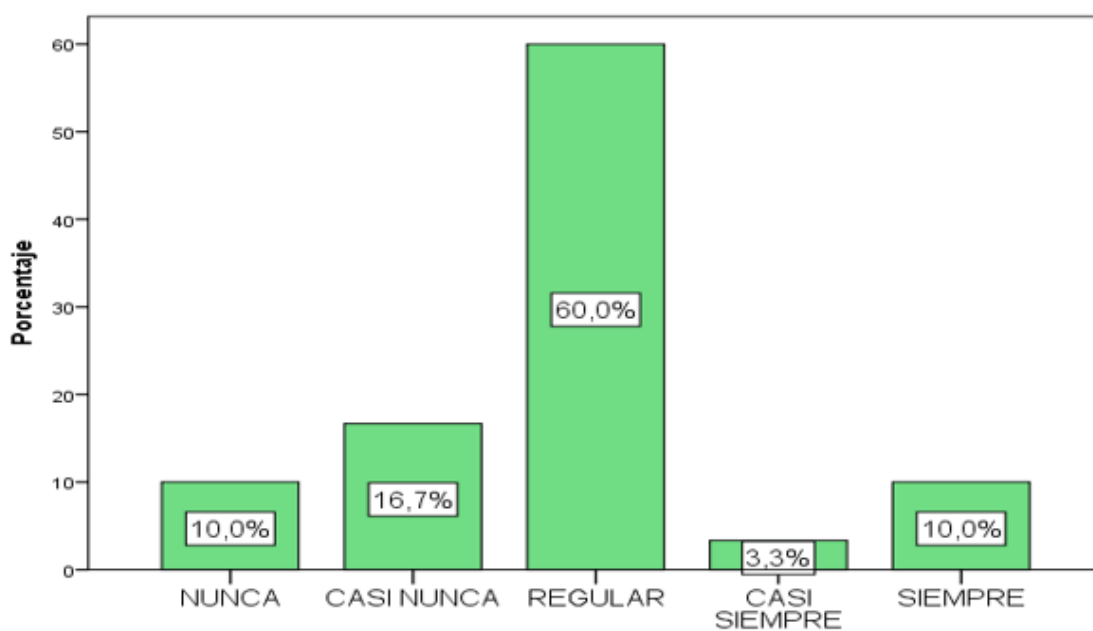


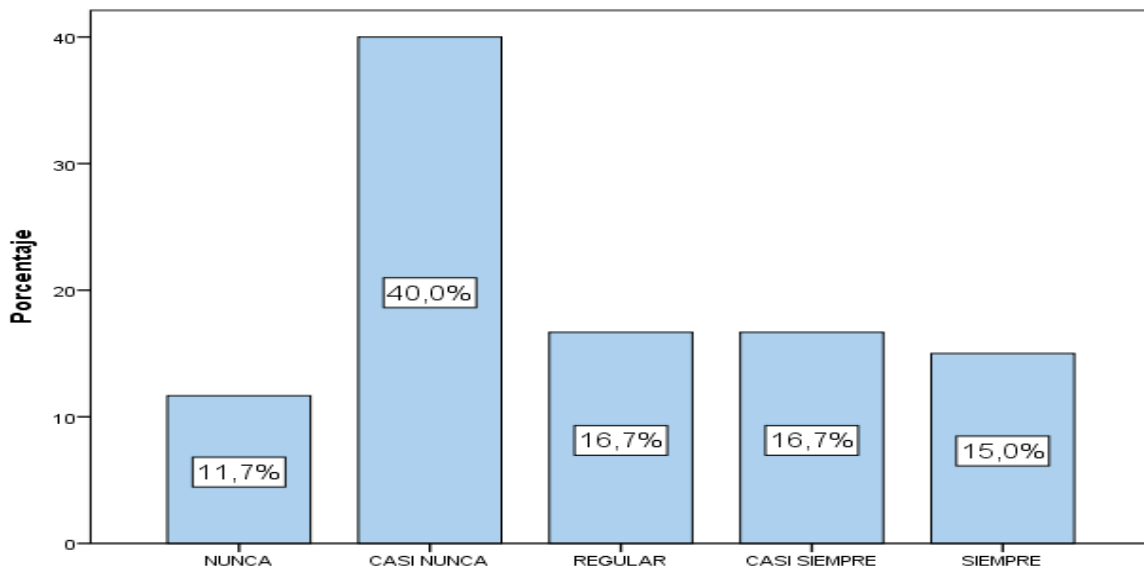
Tabla N° 19: Distribución de frecuencias para la dimensión compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	7	11,7	11,7	11,7
CASI NUNCA	24	40,0	40,0	51,7
REGULAR	10	16,7	16,7	68,3
CASI SIEMPRE	10	16,7	16,7	85,0
SIEMPRE	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la Tabla N° 19 y el gráfico N°4, se evalúa a la dimensión: compromiso organizacional; en el que 40% del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tambopata casi nunca demuestra un compromiso organizacional, un 16.7% del personal casi siempre lo demuestra, mientras que otro 16.7% de los personales lo demuestra de forma regular, el 15% del personal siempre lo demuestra y el 11.7% nunca lo demuestra.

Gráfico N°4: Distribución de frecuencias para la dimensión compromiso organizacional



3.1.6 Distribución de frecuencia para la variable satisfacción de los beneficiarios

Tabla N° 20: Distribución de frecuencias para la variable satisfacción de los beneficiarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
CASI NUNCA	14	23,3	23,3	25,0
REGULAR	36	60,0	60,0	85,0
CASI	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la Tabla N° 20 y el gráfico N° 5, se evalúa a la variable: satisfacción de los beneficiarios; en el que 60% de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Tambopata califica a la variable en una categoría regular, el 23.3% de los

beneficiarios casi nunca se siente satisfecho, mientras que el 15% de los beneficiarios casi siempre se siente satisfecho, y el 1.7% nunca.

Gráfico N°5: Distribución de frecuencias para la variable satisfacción de los beneficiarios

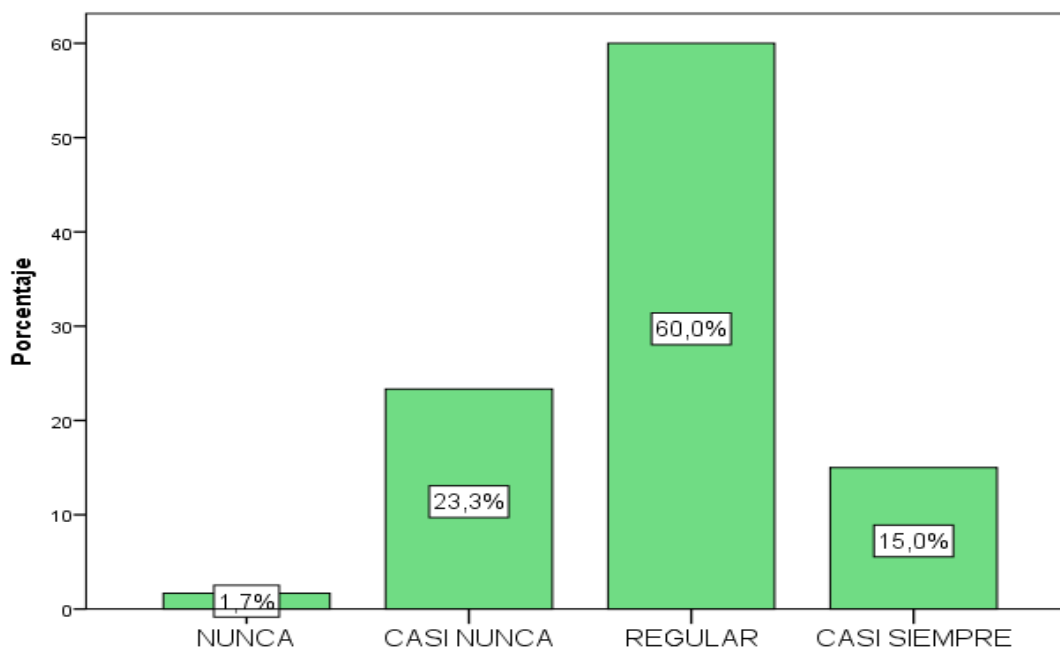


Tabla 21: Distribución de frecuencias para la dimensión atención prestada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY MALA	1	1,7	1,7	1,7
MALA	10	16,7	16,7	18,3
REGULAR	30	50,0	50,0	68,3
BUENO	18	30,0	30,0	98,3
MUY BUENO	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la Tabla N° 20 y el gráfico N° 6, se evalúa a la dimensión: atención prestada; en el que 50% de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de

Tambopata califica la dimensión en una categoría regular, el 30% de los beneficiarios sociales lo califica en una categoría bueno, el 16.7% de los beneficiarios califica la atención prestada de mala, mientras que un 1.7% de los beneficiarios califica la dimensión de muy buena y otro 1.7% de beneficiarios lo califica de muy mala.

Gráfico N° 6: Distribución de frecuencias para la dimensión atención prestada

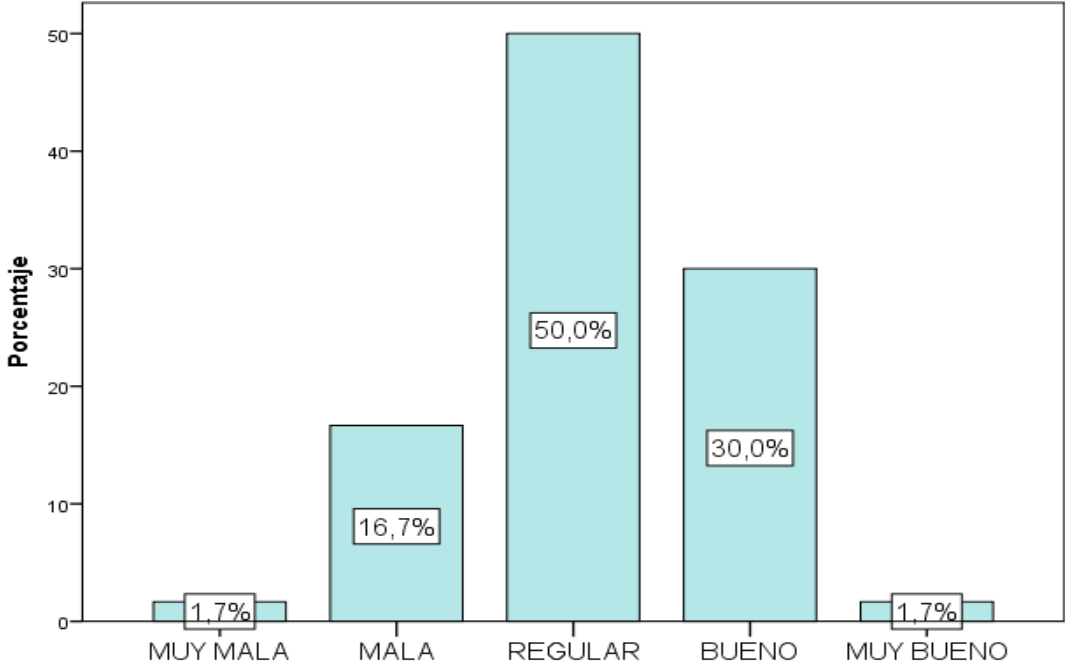


Tabla N° 22: Distribución de frecuencias para la dimensión adquisición de bienes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	6	10,0	10,0	10,0
CASI NUNCA	10	16,7	16,7	26,7
REGULAR	33	55,0	55,0	81,7
CASI	9	15,0	15,0	96,7
SIEMPRE	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la Tabla N° 22 y el gráfico N° 7, se evalúa a la dimensión: adquisición de bienes; en el que 55% de los beneficiarios sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata califica la dimensión en una categoría regular, el 16.7% de los beneficiarios sociales lo percibe casi nunca, el 15% de los beneficiarios percibe la adquisición de bienes casi siempre, mientras que un 10% de los beneficiarios nunca lo perciben y el 3.3% de beneficiarios lo percibe siempre.

Gráfico N° 7: Distribución de frecuencias para la dimensión adquisición de bienes

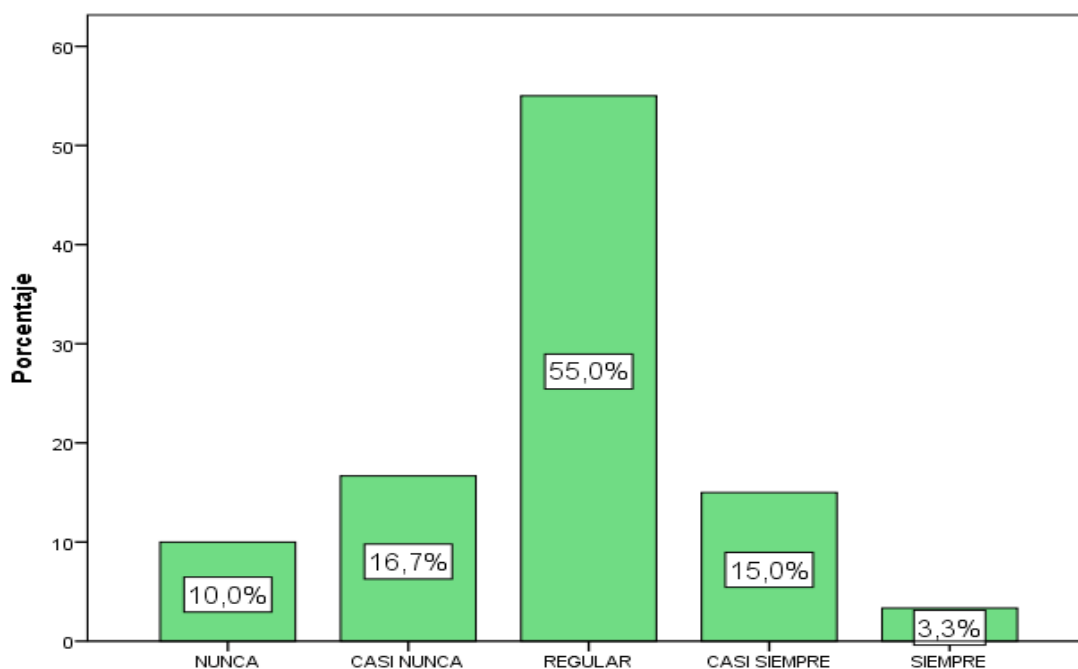


Tabla N° 23: Distribución de frecuencias para la dimensión calidad de vida

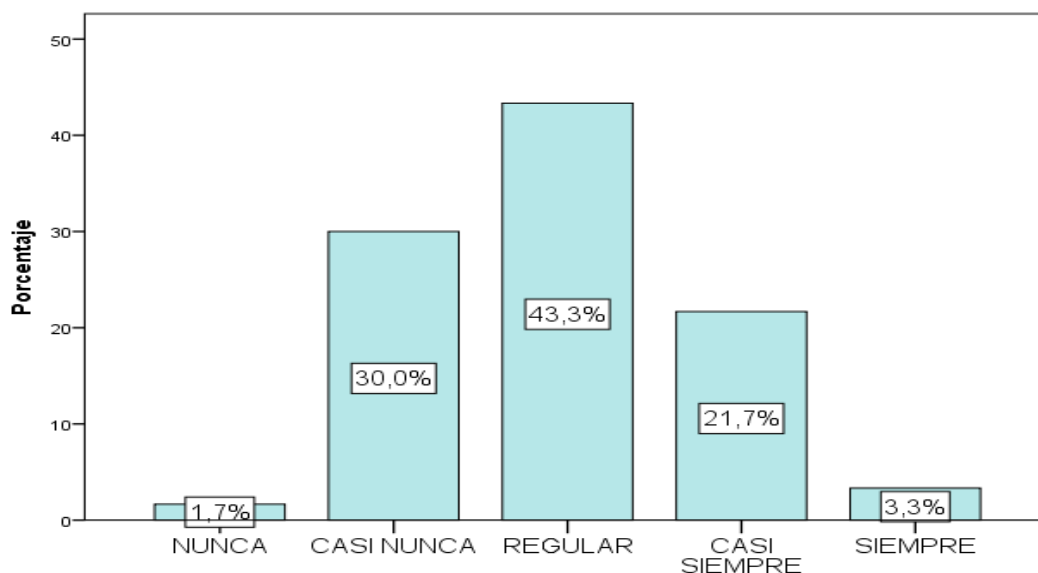
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
CASI NUNCA	18	30,0	30,0	31,7
REGULAR	26	43,3	43,3	75,0
CASI SIEMPRE	13	21,7	21,7	96,7
SIEMPRE	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la tabla N°23 y el gráfico N° 8, se evalúa a la dimensión: calidad de vida; en el que 43.3% de los beneficiarios sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata tienen una calidad de vida regular, el 30% de los beneficiarios sociales casi nunca tienen una buena calidad de vida, el 21.7% de los beneficiarios casi

siempre tienen una buena calidad de vida, mientras que un 3.3% de los beneficiarios tienen siempre una buena calidad de vida y el 1.7% nunca, por lo que tienen una mala calidad de vida.

Gráfico N°8: Distribución de frecuencias para la dimensión calidad de vida



3.1.7 Prueba de normalidad

Tabla N°24: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Efectividad de los procesos	,195	60	,000	,858	60	,000
cumplimiento de metas	,132	60	,011	,957	60	,033
compromiso organizacional	,153	60	,001	,940	60	,006
CALIDAD DE LA GESTION	,096	60	,200*	,968	60	,112
SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS	,084	60	,200*	,978	60	,337

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

H_0 : Los datos siguen una distribución normal

H_1 : Los datos siguen una distribución distinta a normal

Concluimos: como el $p > 0.05$, en las variables, utilizaremos el coeficiente de correlación de Pearson y para las dimensiones de la primera variable y la segunda variable utilizaremos el coeficiente rho de Spearman.

3.2 ANÁLISIS INFERENCIAL

3.2.1 Análisis de correlación entre las variables calidad de la gestión y satisfacción de los beneficiarios

Gráfico N° 9: Dispersión para las variables calidad de la gestión y satisfacción de los beneficiarios

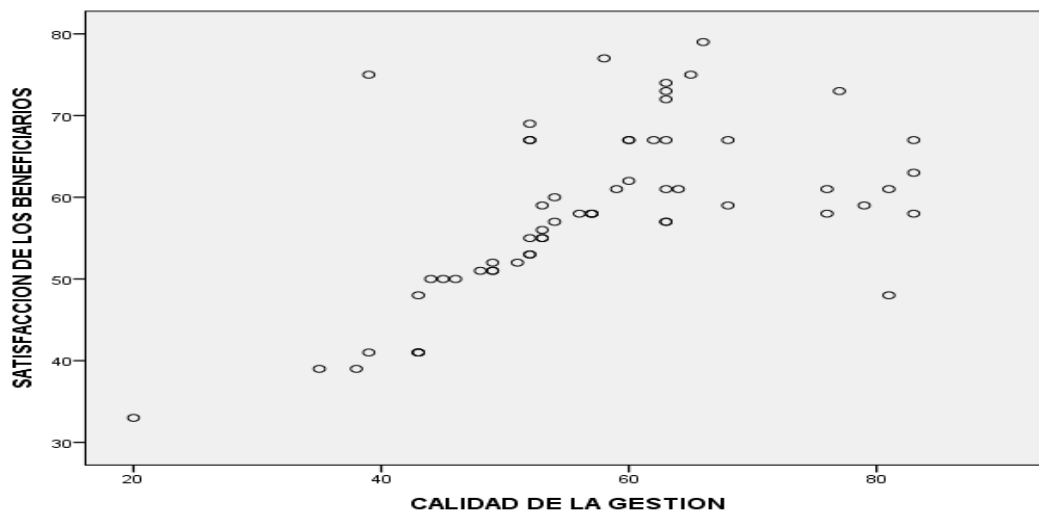


Tabla 25: Matriz de correlación entre las variables calidad de la gestión y satisfacción de los beneficiarios

		CALIDAD DE LA GESTION	SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS
CALIDAD DE LA GESTION	Correlación de Pearson	1	,566 ⁻
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS	Correlación de Pearson	,566 ^{**}	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

a) Planteamiento de hipótesis

H₁: La calidad de la gestión incide en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

H₀: La calidad de la gestión no incide en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

b) Nivel de significancia: Alfa =0.05

c) Estadístico de prueba: R de Pearson

d) Decisión:

Como el $p = 0.000$; menor al 0.05 de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna lo que indica la existencia de una correlación directa positiva entre la variables calidad de la gestión incide favorablemente en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018, siendo su coeficiente $r = 0.566$ y su coeficiente de determinación 0.32 lo que indica que en un 32% la variable satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales está influenciada por la calidad de la gestión.

3.2.2 Análisis de correlación entre la dimensión compromiso organizacional y la satisfacción de los beneficiarios

Gráfico N° 10: Dispersión entre la dimensión compromiso organizacional y la satisfacción de los beneficiarios

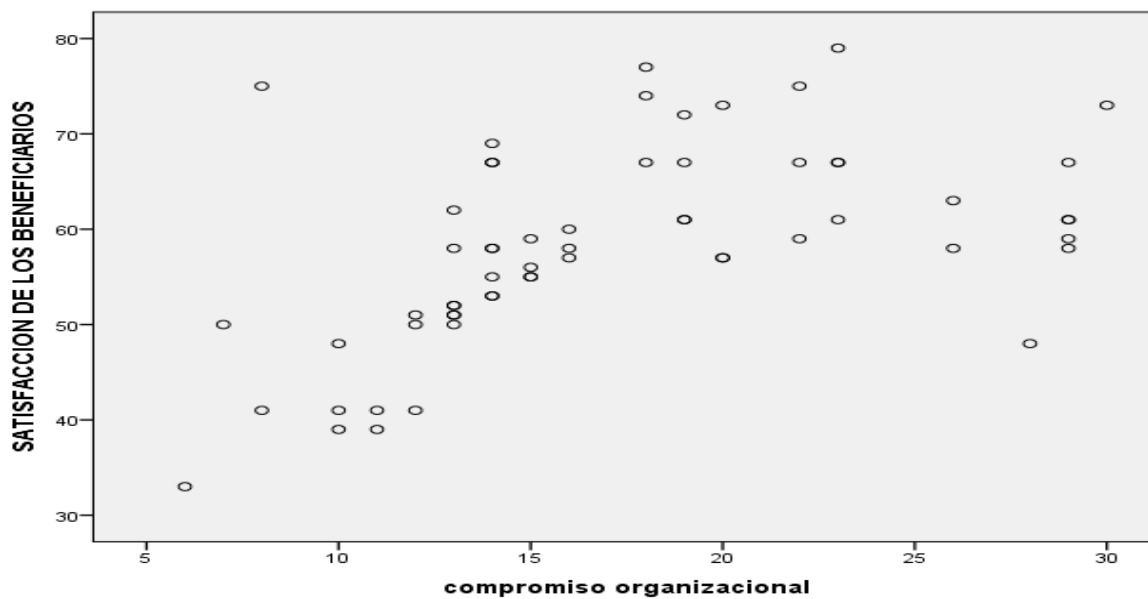


Tabla 26: Matriz de correlación entre la dimensión compromiso organizacional y la satisfacción de los beneficiarios

		Compromiso organizacional	SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS
Rho de Spearman compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS	Coeficiente de correlación	,617**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

a) Planteamiento de hipótesis

H_1 : La dimensión compromiso organizacional es la que tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

H_0 : La dimensión compromiso organizacional es la que no tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.

b) Nivel de significancia: Alfa =0.05

c) Estadístico de prueba: R de Pearson

d) Decisión:

Como el $p = 0.000$; menor al 0.05 de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna lo que indica la existencia de una correlación directa positiva entre la dimensión compromiso organizacional es la que tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018., siendo su coeficiente $r=0.617$ y su coeficiente de determinación 0.381 lo que indica que en un 38.1% la variable satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales está influenciada por la dimensión compromiso organizacional.

IV. DISCUSIÓN

En el presente numeral se procederá a realizar la discusión entre las teorías, antecedentes con los resultados y conceptos resultantes del trabajo propio en por ellos que de acuerdo a los datos se demostró la existencia de una correlación directa positiva entre la variable calidad de la gestión incide favorablemente en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018., siendo su coeficiente $r=0.566$ y su coeficiente de determinación 0.32 lo que indica que en un 32% la variable satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales está influenciada por la calidad de la gestión.

Por lo que se menciona a (Arrascue Delgado Jesús Elizabeth, Segura Cardozo Edgar Benjamín, 2016), donde nos demuestra que El diseño de la investigación fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 9 participantes y población y muestra finita de 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 26 preguntas con opción única y de calificación que miden los indicadores y las variables tanto independiente como dependiente, validado por especialistas. Luego de realizado el estudio, se comprobó la hipótesis planteada que determinó que la gestión de calidad influye de manera significativa en la satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte,

En este caso utilizo la misma metodología pero con distinto tamaño de muestra donde también nos da a conocer la influencia que existe que la gestión de la calidad influye directamente con la satisfacción del cliente, por lo que también se debe tomar en cuenta estos resultados para poder manejar una buena gestión y así lograr la satisfacción de los beneficiarios.

Por lo que se presenta los descriptivos de la variable calidad de la gestión, desde la percepción del personal administrativo, de acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable calidad de la gestión, el promedio de toda la muestra es de 57.2 ± 3.3 puntos, ubicándola en el nivel regular, lo cual indica que los participantes consideran que la acción de gerencia y de liderazgo que se desarrolla en la institución permite que permanentemente se abran y se cierren brechas, sin embargo, limitaciones como la efectividad de los procesos administrativos, en cuanto al control administrativo el cual podría mejorar la eficacia. Se ha demostrado que la variable satisfacción de los beneficiarios, tiene una puntuación promedio de 58.23 ± 2.6 puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 60% de los beneficiarios.

Realizamos la búsqueda de las referencias para sustentar el presente trabajo y consideramos a, (Mabel, 2010). Donde demuestra los resultados de la Prueba de Correlación Estadística podemos ver, Valor $p = 0.000 < 0.05$, afirmando en un 95% de probabilidad, los liderazgos de los directores están relacionados con la calidad de la Gestión Educativa de las Instituciones Educativas que pertenecen a la UGEL 03-Lima, en el período marzo-mayo de 2009. Con correlación de 0.949.

La dimensión más influyente, en la Calidad de la Gestión Educativa, es la Pedagógica (0.609), presentó correlación parcial de 0.937. El más influyente es el institucional ($p = 0.041$), con correlación parcial de 0.460.

Resultados que no se asemejan a los nuestros por lo que se debe realizar un análisis muy profundo para que la calidad en la gestión mejore y se pueda tener una buena atención de parte del personal administrativo hacia los beneficiarios de los programas sociales.

De igual manera para la variable satisfacción de los beneficiarios se tomó en cuenta la percepción del personal administrativo de la municipalidad provincial de Tambopata, donde se obtiene los resultados de los descriptores de la variable satisfacción de los beneficiarios, De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable satisfacción de los beneficiarios, el promedio de toda la muestra es de 58.23 ± 2.6 puntos, ubicándola en el nivel regular, lo cual significa que los

participantes consideran que el programa les produce bienestar debido a que cuyo fin es de mejorar la calidad de vida, sin embargo, para que estos sientan complacencia o contentamiento por lo que necesitan se necesita mejorar con el trato recibido, cumplir con la finalidad, tiempo de la distribución y la conformidad con los insumos.

Para la variable satisfacción de los beneficiarios a nivel nacional contamos con la investigación de (Esteban, 2017), en su tesis de maestría, titulada: Programa vaso de leche y **satisfacción de beneficiarios** “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima. Universidad Cesar Vallejo, ciudad de Lima, para obtener el grado académico de maestro en gestión pública. La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el programa de vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas de paraíso”, distrito de villa María del Triunfo, Lima.

Cuyo método de investigación que utilizo es hipotético-deductivo, el cual permite comprobar la hipótesis planteada, ha usado el SPSS.23.para el análisis estadístico, la investigación es de enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional de diseño no experimental de corte transversal, que se recogió datos de la información en un momento específico, al aplicar el instrumento(PROVALECH)); Programa vaso de leche a escala de Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre); el instrumento(SATBENEF); Satisfacción de los beneficiarios a escala de Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre), que brindaron información acerca de la incidencia que existente entre” las dos variables y sus respectivas dimensiones. Se utilizó técnicas de correlación de Pearson.

Tipo de investigación es no experimental, correlacional y transversal el universo del estudio es 72 beneficiarios con una muestra de 60 encuestados que están conformado por niños de 0 a 12 años, madres gestantes, madres lactantes y ancianos mayores de 65 años a quienes se les aplico los instrumentos de cuestionario para ambas variables del objeto de estudio, llegando a la conclusión de que existe una correlación positiva considerable significativa entre el programa de

vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios , además que existe una correlación positiva significativa entre la dimensión calidad del producto y correlación media de la dimensión servicio brindado con la variable satisfacción de beneficiarios del asentamiento humano “lomas del paraíso” del distrito de villa maría del triunfo.

Nuestros resultados no son semejante puesto que la muestra esta estratificado y hacen participar a los beneficiarios, en nuestro caso solo se está determinado como población muestral del personal administrativo de la municipalidad que atiende este programa que está derivado por áreas.

V. CONCLUSIONES

- 1) Se concluye que se demostró la existencia de una correlación directa positiva entre las variables del estudio indicando que la calidad de la gestión incide favorablemente en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018., siendo su coeficiente $r=0.566$ y su coeficiente de determinación 0.32 lo que indica que en un 32% la variable satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales está influenciada por la calidad de la gestión
- 2) Se concluye que la variable calidad de la gestión, tiene una puntuación promedio de 57.22 ± 3.3 puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 53.3% de los beneficiarios, manifestando según al resultado obtenido que la calidad de la gestión se percibe en un nivel regular en la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.
- 3) Se ha demostrado que la variable satisfacción de los beneficiarios, tiene una puntuación promedio de 58.23 ± 2.6 puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 60% de los beneficiarios, podemos indicar que existe regular satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018
- 4) Se concluye que la dimensión compromiso organizacional es la que tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018, siendo su coeficiente $r=0.617$ y su coeficiente de determinación 0.381 lo que indica que en un 38.1% la variable satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales está influenciada por la dimensión compromiso organizacional.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Tambopata, reestructurar las directivas correspondiente a la gestión administrativa con la finalidad de mejorar los procesos administrativos con la finalidad de tener un producto final en un determinado tiempo, así satisfacer en el debido momento a los beneficiarios de los programas sociales de su jurisdicción.
2. Se sugiere a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Tambopata, para mejorar la calidad de la gestión implementar estrategias administrativas para mejorar el control, los procesos administrativos y la ejecución de la meta de esa forma se tendrá un mejor nivel de la calidad de la gestión.
3. Se sugiere a las autoridades y a los responsables de los diferentes programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, brindar una mejor atención y seguimiento a las solicitudes con la finalidad de tener a tiempo los productos y atender de manera efectiva a los beneficiarios.
4. Se sugiere a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Tambopata, realizar un lineamiento específico en el proceso administrativos de diferentes solicitudes de los programas sociales con la finalidad de evitar caer en errores administrativos y descoordinación, de esa forma se tendrá la efectividad en los procesos administrativos.

VII. REFERENCIAS

Arellano David & Cabrero Enrique. (2005). La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? Justicia y equidad en el debate organizacional público. Artículo Científico.

Arrascue Delgado Jesús Elizabeth, Segura Cardozo Edgar Benjamín. (2016). GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA CLINICA DE FERTILIDAD DEL NORTE "CLINIFER" CHICLAYO-2015. Tesis de pregrado para Optar el grado de licenciado en administracion , Pimentel-Peru.

Borré, O. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en instituto prestadoras de servicio de salud de barranquilla. Tesis de Maestria, Universidad Nacional de Colombia, Colombia.

Cegarra, S. J. (2012). Metodología de la Investigacion Cientifica y Tecnologica . Madrid: Ediciones días de santos.

Cogco, C. A. (2014). EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE ZONAS PRIORITARIAS (PDZP) 2014. Tesis de posgrado para optar el grado de Maestro en política, TAMPICO, TAMAULIPAS. MÉXICO. Obtenido de http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/EvaluacionProgramasSociales/2014/ESB_PDZP/IF_ESB_PDZP_2014.pdf

Córdova, B. V. (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Tesis de posgrado para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Lima- Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1064/cordova_bv.pdf?sequence=1

D.S N°026-2004-EF. (2004). Lineamiento para la Distribucion y ejecucion de los recursos presupuestarios de los gobiernos locales.

Esteban, M. V. (2017). Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima. Tesis de posgrado para optar el grado de Maestro en Gestion Publica, Lima-Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8963/Esteban_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, C. J. (2008). La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Educación, Lima-Peru. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2620/Garcia_cj%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garcia, P. M. (2016). Procesos Administrativo. Colombia.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Kipes & Garcia. (2010). Satisfaccion de los Beneficiarios.

Leonel, M. G. (2014). Descentralización fiscal, calidad de gestión de gobierno y disparidades. Tesis para optar el grado de maestreo en gestion , Uruguay. Obtenido de <http://www.econ.uchile.cl/uploads/publicacion/e5b01f2b6f30f0b8f7c97ee7df5cfd6d4ad537b9.pdf>

Ley N° 24059. (s.f.). Ley de creacion del vaso de leche en todos los Municipos Provinciales de la Republica.

Ley N° 27767. (s.f.). Ley del programa Nacional complementario de asista alimentaria y sus modificatorias.

Mabel, M. S. (2010). Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa. Tesis de posgrado para optar el grado de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la educacion , Lima – Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2388/Sorados_pm.pdf?sequence=1

MAX WEBER. (s.f.). ¿QUÉ ES LA BUROCRACIA?

Mendoza, C. j. (2013). Satisfaccion de los usuarios. Panama.

MIDIS. (2016). CUNA MAS. Lima- Perú.

Miranda, G. P. (2009). Atención al usuario. Venezuela.

Organismo Mundial de la Salud. (2007). Programas Sociales.

Perez, M. J. (1994). Calidad en la Gestión de la Administración .

Ramió, C. (2014). Teoría de la Organización y Administración Pública .

*Robbins, S. P. (2009). Comportamiento Organizacional. Mexico: PEARSON
EDUCACIÓN.*

*Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). Metodología de Investigación (Vol. 5).
Mexico: The McGraw-Hill.*

Rossella, P. (2015). Calidad de vida. Mexico.

*ROUSSEAU, J. J. (s.f.). EL CONTRATO SOCIAL O PRINCIPIOS DE DERECHO
POLITICO.*

Rueda, L. (2014). El conocimiento como práctica.

Sanchez, R. H. (2017). Adquisición de bienes . Venezuela.

*Velásquez, B. L. (2004). CALIDAD DE LA GESTIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD.
Mexico: El tiempo.*

Zavala, P. J. (2012). El cumplimiento de metas. Medellin .

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACION

ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN															
Provincia:		Sexo:	()Varón ()Mujer												
Región:		Edad:													
<p>I. INSTRUCCIONES:</p> <p>Esta encuesta tiene un número de preguntas que exploran la tendencia de los servidores administrativo en cuanto a la calidad de la gestión y sugerir medidas correctivas. De acuerdo con ello, es necesario que conteste estas preguntas tan honestamente como le sea posible. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados.</p> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 15%;">1</th> <th style="width: 15%;">2</th> <th style="width: 15%;">3</th> <th style="width: 15%;">4</th> <th style="width: 15%;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nunca</td> <td>Casi nunca</td> <td>Regular</td> <td>Casi siempre</td> <td>Siempre</td> </tr> </tbody> </table>						1	2	3	4	5	Nunca	Casi nunca	Regular	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5											
Nunca	Casi nunca	Regular	Casi siempre	Siempre											
II. DATOS ESPECÍFICOS															
N°	ÍTEMS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)									
DIMENSIÓN 1: Efectividad de los procesos administrativos															
1	¿La planificación en la institución se realiza en su debido momento?														
2	¿Se formulan lo planes de acuerdo a la necesidad de la institución y población?														
3	¿Existe una organización adecuada en los trámites de expedientes administrativos?														
4	¿Se considera frecuentemente las metas que se deben cumplir?														
5	¿Se considera que se cuenta con sistemas														

	administrativos efectivos?					
6	¿Se ejecutan los requerimiento solicitados por las áreas usuarias según a lo planificado?					
7	¿Existe un control de cada uno de los expedientes para su tramitación?					
DIMENSIÓN 2: Cumplimiento de metas						
8	¿Se cumple con el principio de ser puntuales y responsables en la culminación de las actividades asignadas?					
9	¿Se mantiene en todo momento una actitud positiva orientada a cumplir cabalmente con las funciones establecidas?					
10	¿En caso de la ausencia de los superiores se mantiene la orientación hacia la eficacia en las actividades desempeñadas?					
11	¿Se ejecuta los planes institucionales de manera efectiva?					
12	¿Se toma en consideración los objetivos estratégicos para el cumplimiento de las funciones que realizan?					
13	¿Se cumplen con la metas presupuestales que se tiene en la entidad?					
14	¿Existe la predisposición de asumir la responsabilidad del cumplimiento de las actividades aunque involucre más tiempo de la jornada diaria?					
DIMENSIÓN 3: Compromiso organizacional						
15	¿Realiza sus actividades de manera adecuada y con ánimo de contribución?					
16	¿En caso que sus actividades del día no lo logren terminar dentro de la jornada de trabajo se queda					

	para finalizarlo en el día?					
17	Se fomenta el auto aprendizaje como parte del fortalecimiento personal.					
18	¿Para el cumplimiento de las actividades se hace un uso adecuado de los recursos asignados?					
19	¿Existe la confianza plena en el personal para efectuar actividades complicadas?					
20	¿Se siente cómodo con todas las funciones le asignan y lo realiza de manera adecuada?					

Gracias por su colaboración

ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

Provincia:		Sexo:	<input type="checkbox"/> Varón <input type="checkbox"/> Mujer
Región:		Edad:	

I. INSTRUCCIONES:

Esta encuesta tiene un número de preguntas que exploran la tendencia del personal administrativo sobre la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata en cuanto a la satisfacción del servicio que se les presta y sugerir medidas correctivas. De acuerdo con ello, es necesario que conteste estas preguntas tan honestamente como le sea posible. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Regular	Casi siempre	Siempre

II. DATOS ESPECÍFICOS

N°	ÍTEMS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN 1: Atención prestada						
1	¿El trato que se les brinda a los beneficiarios es amable y cálido ante la resolución de su consulta?					
2	¿Considera usted que se realiza visitas domiciliarias si en caso es necesario y el trato de los participantes es cordial?					
3	¿Se corrobora que el registro e inscripción de los beneficiarios se realiza de acuerdo a los requisitos establecidos en la normativa?					

4	¿Considera que los beneficiarios están conforme con los beneficios dados por la entidad?					
5	¿Se brinda un buen trato por parte de la entidad cuándo realizan alguna actividad de seguimiento a sus beneficios?					
6	¿El personal que labora en la institución son profesionales de calidad?					
7	¿Considera que la Municipalidad realiza la distribución de alimentos en el debido momento que le corresponde?					
DIMENSIÓN 2: Adquisición de bienes						
8	¿Considera que los alimentos adquiridos por la Municipalidad son de calidad?					
9	¿Considera que los procedimientos para la adquisición de los beneficios son adecuados?					
10	¿Considera que los bienes adquiridos son distribuidos de acuerdo a lo que se planificado por la Municipalidad?					
11	¿Considera que los procesos de selección para la adquisición de bienes son elaborados por profesionales?					
12	¿Considera que los procesos de selección que la entidad convoca se logran contratar según a lo planificado?					
13	¿Considera que la distribución de alimentos se realiza de manera mensual, según como lo exige la normativa?					
14	¿Considera que todos las adquisiciones de bienes son realizados de acuerdo a normas?					

DIMENSION 3: Calidad de vida						
15	¿Considera que se realizan otro tipo de orientaciones a los beneficiarios en razón de mejorar su calidad de vida por parte de la entidad?					
16	¿Considera que los alimentos brindados por la entidad son los adecuados para mejorar su salud?					
17	¿Considera que el beneficio que la entidad de brinda mejora su económica de la casa?					
18	¿Considera que la ración recibida, son de calidad y de buenas condiciones de salubridad?					
19	¿Considera que existen aún beneficiarios que todavía no están siendo atendidos por la Municipalidad?					
20	¿Considera que la Municipalidad cuenta con un plan para poder cubrir la demanda ofrecida a la población?					

Gracias por su colaboración

ANEXO 02: VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS

Puerto Maldonado, 06 de junio de 2018

CARTA N° 01 – 2018/SJLA

SEÑOR (A):

Mg. Wilson Darling Morvelly Ventemilla

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018.

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de definición conceptual y operacional de variables de investigación.
- Instrumentos y ficha técnica
- Cronograma del plan de intervención.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,



Br. Lozano Alarcon Sayda Judid
DNI N° 45946127

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018.

Nombre del instrumento: Cuestionario para la variable calidad de gestión y satisfacción.

Investigador (a): Lozano Alarcon Sayda Judid

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Mg. Wilson Darling Morvely Veintemilla

Lugar y fecha: Puerto Maldonado, 06 de junio 2018.

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Tiene buena ortografía y una redacción clara.

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Es coherente los instrumentos, planteados.

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Tiene coherencia con sus matrices.

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Continuar con la elaboración y aplicación de los instrumentos planteados.

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Sello y Firma

Mg.: Wilson D. Morvely Veintemilla

DNI: 43150451

Cel: 948 442697

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018.

Nombre del instrumento: Cuestionario para la variable calidad de gestión y satisfacción

Investigador (a): Lozano Alarcon Sayda Judid

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					82%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				78%	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					85%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					83%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					81%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				75%	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					85%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				80%	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Sello y Firma

Mg. Wilson D. Morvelly Veintemilla

DNI: 43150454

Cel: 948 44 26 97

Puerto Maldonado, 06 de junio de 2018

CARTA N° 01 – 2018/SJLA

SEÑOR (A):

Mg. Javier Eduardo Diaz viteri

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018.

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de definición conceptual y operacional de variables de investigación.
- Instrumentos y ficha técnica
- Cronograma del plan de intervención.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,



.....
Br. Lozano Alarcon Sayda Judid
DNI N° 45946127

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018.

Nombre del instrumento: Cuestionario para la variable calidad de gestión y satisfacción.

Investigador (a): Lozano Alarcon Sayda Judid

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: M.Sc. Javier Eduardo Diaz Viteri

Lugar y fecha: Puerto Maldonado 06 de Junio de 2018

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Buena escritura. Existe coherencia lingüística

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Es coherente en relación a sus instrumentos presentados.

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Coherente con sus matrices diseñadas y presentadas.

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Desarrollar su proyecto de investigación (Tesis)

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Sello y Firma

Mg.: Javier Eduardo Diaz Viteri

DNI: 00954765

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018.

Nombre del instrumento: Cuestionario para la variable calidad de gestión y satisfacción.

Investigador (a): Lozano Alarcon Sayda Judid

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				70%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				80%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					85%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				80%	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				80%	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				80%	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				80%	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

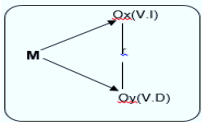


Sello y Firma

Dr.: M.Sc. Javier Eduardo Díaz Viteri

DNI: 00954761

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TITULO: CALIDAD DE LA GESTION Y LA SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA, 2018				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
¿Cómo la calidad de la gestión incide en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018?	Determinar cómo la calidad de la gestión incide en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.	<p>H_a: La calidad de la gestión incide en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.</p> <p>H₀: La calidad de la gestión no incide en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.</p>	<p style="text-align: center;">Variable independiente: X</p> <p style="text-align: center;">Calidad de la gestión</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectividad en los procesos administrativos. ✓ Cumplimiento de las metas. ✓ compromiso organizacional. 	<p>Tipo de estudio: No experimental</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo-correlacional de corte transversal</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Donde: M= Muestra del estudio O_x=calidad de gestión O_y=satisfacción de los beneficiarios r= Relación</p>
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico	Variable dependiente: Y	Población:
<p>Problema específico 1</p> <p>¿En qué nivel se percibe la calidad de la gestión de la Municipalidad</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Identificar el nivel de percepción de la calidad de la gestión en la Municipalidad Provincial de</p>	<p>Hipótesis específico 1</p> <p>H_a: La calidad de la gestión se percibe en un nivel regular en la Municipalidad Provincial de</p>	<p style="text-align: center;">Satisfacción de los beneficiarios</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención 	<p>La población total 70 y la muestra son la cantidad de 60 que es la distribución por áreas de la Municipalidad Provincial de Tambopata</p>

<p>Provincial de Tambopata 2018?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿En qué nivel se encuentra la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Qué dimensión de la variable calidad de la gestión tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018?</p>	<p>Tambopata 2018.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar que dimensión de la variable calidad de la gestión tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.</p>	<p>Tambopata 2018.</p> <p>H₀: La calidad de la gestión no se percibe en un nivel regular en la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.</p> <p>Hipótesis específico 2</p> <p>H_a: Existe regular satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.</p> <p>H₀: No existe regular satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.</p> <p>Hipótesis específico 3</p>	<p>prestada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Adquisición de bienes. ✓ Calidad de vida. 	<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>Técnica e instrumento Como técnica la encuesta y como instrumento el Cuestionario: Estructurado a base de preguntas cerradas.</p> <p>Tratamiento estadístico</p> <p>Para el análisis de datos del presente trabajo de investigación se utilizará por ser dato no paramétricos el CHI CUADRADO, mediante el paquete estadístico SPSS Statistics V.24.</p>
---	---	--	---	--

		<p>H_a: La dimensión compromiso organizacional es la que tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.</p> <p>H₀: La dimensión compromiso organizacional es la que no tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018.</p>		
--	--	--	--	--

**ANEXO 04: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Puerto Maldonado, 11 de junio de 2018

CARTA N°001 – 2018/SJLA

SEÑOR (A):

Abg. JUAN MANUEL CAMACHO ARBAIZA

GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS Y REALIZAR EL ESTUDIO DE INVESTIGACION EN LA ENTIDAD.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado de la Universidad Cesar Vallejo, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

“Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018”

Por tal razón, solicito mediante un documento, me de la autorización para realizar la aplicación de mis instrumentos y realizar el estudio de investigación en la entidad para poder proseguir con la presente investigación, los resultados serán de confidencialidad y la investigación es netamente académico, por lo que al final de la investigación se comunicará a la entidad para aportar mediante las recomendaciones y mejorar algunos aspectos que se ha observado en base a la problemática que se plasmó en el desarrollo de la tesis.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos y mostrándole mis buenos deseos por la gestión que está realizando conjuntamente con su equipo de trabajo.

Atentamente,



Br. Lozano Alarcon Sayda Judid
DNI N° 45946127



**ANEXO 05: AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACIÓN.**

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"
"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

Puerto Maldonado, 16 de julio del 2018

CARTA N° 339- 2018-MPT-GAF-SGPER

Señorita:
Sayda Judid Lozano Alarcón

PRESENTE.

ASUNTO : Autorización aceptada.

REFER. : Expediente N° 010484, de 11-06-2018.

Tengo a bien dirigirme a usted, con la finalidad de dar respuesta al documento mencionado en referencia, en la que solicita autorización para aplicación de Instrumento de Investigación de **"Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018"**. De lo solicitado queda autorizado.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.
Atentamente,



Mg. Manuel Isaias Ruiz Lozano
SUB GERENTE DE PERSONAL

C.c.
Archivo

**ANEXO 06: SOLICITUD DE CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS
DE INVESTIGACIÓN.**

Puerto Maldonado, 23 de julio de 2018

CARTA 03 – 2018/SJLA

SEÑOR (A):

Mg. Manuel Isaias Ruiz Lozano

Sub Gerente de Personal de la Municipalidad Provincial de Tambopata

CARGO

Presente.-

ASUNTO. Solicito constancia de aplicación de instrumentos de investigación

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado de la Universidad Cesar Vallejo, se ha realizado la aplicación de instrumentos a los diferentes funcionarios públicos de las diferentes áreas de la entidad, cuyo título de la investigación es:

“Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018”.

Por tal razón, solicito mediante un documento, se me otorgue una constancia de aplicación de instrumentos de investigación.

Adjunto:

- CARTA N°339-2018-MPT-GAF-SGPER


Agradecerle por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos y mostrándole mis buenos deseos por la gestión que está realizando conjuntamente con su equipo de trabajo.

Atentamente,



Br. Lozano Alarcon Sayda Judid
DNI N° 45946127

**ANEXO 07: CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACIÓN.**

	MADRE DE DIOS	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA	GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	SUB GERENCIA DE PERSONAL
---	---------------	--	--	-----------------------------

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"
"Madre de Dios, capital de la Biodiversidad del Perú"

CONSTANCIA

El que suscribe Mg. Manuel Isaias Ruiz Lozano, Sub Gerente de Personal de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Hace constar:

Que el Br. Sayda Judid Lozano Alarcon, identificado con DNI N°45946127, ha realizado la aplicación de instrumentos para la elaboración del proyecto de tesis de Maestría en Gestion Publica titulado "CALIDAD DE LA GESTION Y SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA-2018"

Se expide el presente para los fines que el interesado estime conveniente.

Puerto Maldonado, 27 de julio 2018

Atentamente


Municipalidad Provincial de Tambopata
Madre de Dios
Mg. Manuel Isaias Ruiz Lozano
SUB GERENTE DE PERSONAL

ANEXO 08: EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Foto N°01: Encuesta aplicada a personal administrativo de la Gerencia de desarrollo social y economico



Foto N°02: Encuesta aplicada a personal administrativo de Gerencia Municipal



Foto N°03: Encuesta aplicada a personal administrativo de la Sub Gerencia de Programas Sociales.



Foto N°01: Encuesta aplicada a personal administrativo de Gerencia de planificación.

ANEXO 09: BASE DE DATOS

		CALIDAD DE LA GESTION														SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS																										
		Efectividad de los procesos administrativos						cumplimiento de metas						compromiso organizacional				Atencion prestada							Adquisicion de bienes							calidad de vida										
N		P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32	P 33	P 34	P 35	P 36	P 37	P 38	P 39	P 40	
1		4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3		
2		3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	5	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	2	2	
3		4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	5	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	2	2	
4		2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	2	4	4	2	4	2	2	4	3	4	4	3	4	2	2	
5		2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	2	4	4	2	4	2	2	4	3	4	4	3	4	2	2
6		4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	3	2	3	3	5	2	5	2	2	3	3	2	3	2	5	1	2	
7		4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	
8		4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	3	5	3	5	3	2	
9		3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	2	3	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	3	4	3	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3	2	3	1	2	
10		4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	2	2	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	
11		3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	2	4	3	5	3	3	5	2	2	3	2	4	3	2	4	2	2	4	2	3	3	4	2	2	
12		3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	2	4	3	5	3	3	5	2	2	3	2	4	3	2	4	2	2	4	2	3	3	4	2	2	
13		3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	2	3	5	5	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	
14		3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
15		4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	2	3	3	2	3	2	2	5	3	2	5	3	4	4	3	1	3	
16		3	3	3	3	5	3	4	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	1	4	
17		3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	5	2	4	2	5	3	2	3	4	3	5	5	3	2	3	4	2	4	
18		3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	5	2	4	2	5	3	2	3	4	3	5	5	3	2	3	4	2	4	
19		2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	1	2	
20		3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	5	3	5	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	1	2	
21		3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	5	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	1	4	
22		2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	5	2	5	4	2	5	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5	1	5	

4	6	2	2	1	1	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	4	1	1	3	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	
4	7	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	1	3	2	2	4	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	
4	8	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	4	4	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	1		
4	9	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4	3	4	2	1	4	3	4	2	3	5	2	1	4	2	2	3	2		
5	0	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	4	4	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	1		
5	1	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3		
5	2	2	3	3	2	3	5	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3
5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	5	2	5	2	2	3	3	2	3	2	3	2	5	1	2
5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	5	5	5	1	3	5	5	3	2	5	4	4	5	4	5	3	2	2	3	5	3	3	3	5		
5	5	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	3	2	2	4	2	3		
5	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	1	1		
5	7	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	1	1	3	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1		
5	8	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	1	3	3	1	3	1	3	1	2	3	3	2	5	1		
5	9	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	3	4	4	2	4	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3		
6	0	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	4	3	4	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	2	5	1			