



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión del programa de complementación alimentaria y  
satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de  
Moyobamba, San Martín-2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Lozada Monsalve, Jhon Carlos (ORCID: 0000-0002-0849-7547)

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Mi tesis lo dedico con todo mi amor y cariño a mis abuelos Demetrio Monsalve y Brizaida Díaz, por haberme inculcado los valores morales, el valor del esfuerzo y sacrificio involucrando siempre a Dios en cada paso. A mi familia por apoyarme y motivarme a desarrollar mi potencial para seguir creciendo personal y profesionalmente.

Jhon Carlos

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la vida y ponerme en el espacio-tiempo correcto, con las personas que amo y por hacer realidad mis proyectos. Agradecer también a mi asesor de Tesis y a toda la plantilla de catedráticos que formó parte del proceso académico mi Maestría

El autor

## Índice de contenidos

Carátula .....	I
Dedicatoria .....	II
Agradecimientos .....	III
Índice de contenidos.....	IV
Índice de tablas .....	V
Resumen .....	VI
Abstract.....	VII
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2 Variables y su operacionalización .....	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	15
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos .....	20
<b>IV.RESULTADOS .....</b>	<b>21</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>28</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>37</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>46</b>

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Población beneficiaria de 27 comedores populares - Provincia de Moyobamba.....	15
<b>Tabla 2.</b> Muestra de usuarios atendidos en el programa de complementación alimentaria, de la Municipalidad provincial de Moyobamba.....	16
<b>Tabla 3.</b> Categorías de las dimensiones de la variable gestión del programa de complementación alimentaria.....	17
<b>Tabla 4.</b> Categorías de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	17
<b>Tabla 5.</b> Resultado de validez de juicio de expertos.....	18
<b>Tabla 6.</b> Resultados del Alpha de Cronbach.....	19
<b>Tabla 7.</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	22
<b>Tabla 8.</b> Relación entre la gestión del programa de complementación alimentaria con la satisfacción del usuario de la Municipalidad provincial de Moyobamba.....	23
<b>Tabla 9.</b> Percepción del usuario frente a la gestión del programa de complementación alimentaria en la Municipalidad provincial de Moyobamba, según dimensiones.....	24
<b>Tabla 10.</b> Nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad provincial de Moyobamba, según dimensiones.....	26
<b>Tabla 11.</b> Relación entre las dimensiones de la gestión del programa de complementación alimentaria con la satisfacción del usuario.....	27

## Resumen

La presente tesis, tiene como objetivo general Analizar la relación entre la Gestión del Programa de Complementación alimentaria con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2020. Para esta investigación, el diseño fue no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 1119 beneficiarios, y la muestra conformado por 64 usuarios a quienes se aplicó dos cuestionarios para recabar datos sobre la gestión Programa de Complementación alimentaria y la Satisfacción del usuario, los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos. Asimismo, se utilizó la técnica de análisis de la prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson y la prueba t de Student. Los resultados nos muestran que la prueba de correlación de Pearson dio un “p-valor = 0.000 < 0.01”, el cual indica una correlación altamente significativa entre ambas variables, por lo que se comprobó la hipótesis general (H<sub>0</sub>) con un 95% de confianza. Concluyendo que, existe relación significativa entre la Gestión del Programa de Complementación Alimentaria con la Satisfacción del usuario de la Municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín-2020.

**Palabras clave:** Gestión, Complementación Alimentaria, Usuario

## **Abstract**

The present thesis has the general objective of Analyzing the relationship between the Management of the Food Supplementation Program with User Satisfaction of the Provincial Municipality of Moyobamba, San Martín-2020. For this research, the design was non-experimental, cross-sectional, and correlational. The population was made up of 1119 beneficiaries, and the sample made up of 64 users to whom two questionnaires were applied to collect data on the management of the Food Supplementation Program and User Satisfaction, the instruments were validated through expert judgment. Likewise, the analysis technique of the Pearson Correlation Coefficient test and the Student's t test were used. The results show us that the Pearson correlation test gave a "p-value = 0.000 <0.01", which indicates a highly significant correlation between both variables, so the general hypothesis (H0) was verified with 95% confidence. Concluding that, there is a significant relationship between the Management of the Food Supplementation Program with User Satisfaction of the Provincial Municipality of Moyobamba, San Martín-2020.

**Keywords:** Management, Food supplementation, User.