



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de
Complementación Alimentaria de una municipalidad provincial en
Apurímac, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Vargas Arbieto, Jimmy William (orcid.org/0009-0002-0180-621X)

ASESORES:

Mg. Villa Santillan, Maria Silvia (orcid.org/0000-0003-1971-2545)
Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (orcid.org/0000-0003-3188-3662)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024", cuyo autor es VARGAS ARBIETO JIMMY WILLIAM, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA DNI: 08712710 ORCID: 0000-0003-1971-2545	Firmado electrónicamente por: MVILLAS el 10-08- 2024 20:41:07

Código documento Trilce: TRI - 0851862



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VARGAS ARBIETO JIMMY WILLIAM estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
VARGAS ARBIETO JIMMY WILLIAM DNI: 40619930 ORCID: 0009-0002-0180-621X	Firmado electrónicamente por: JVARGASVA12 el 17- 08-2024 09:35:35

Código documento Trilce: INV - 1773736

Dedicatoria

A mi familia, por ser mi guía en los momentos más difíciles que me tocó vivir, en especial a mi hermano Robert quien en vida me motivó para crecer profesionalmente a pesar de todas las adversidades que se me pudiesen presentar, mirando siempre hacia adelante y tomando cada suceso como una oportunidad de mejora. A mi madre porque día a día me demuestra su fortaleza y coraje para seguir adelante sin rendirse.

Agradecimiento

A mis Maestros de la Maestría porque desde el primer ciclo supieron inculcarme todos sus conocimientos para poder ser un profesional de bien. A mi Asesor de Tesis por toda la paciencia y comprensión de que la presente tesis se realizó en momentos muy difíciles. A la Universidad César Vallejo por permitirme desarrollar mis capacidades. A mi familia por ser el principal soporte para el cumplimiento de mis objetivos académicos y personales.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de originalidad del autor	ii
Declaratoria de originalidad del asesor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	16
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Tabla cruzada entre las variables	19
Tabla 2	Tabla cruzada de la gestión administrativa y sus dimensiones	20
Tabla 3	Tabla cruzada de la variable satisfacción del usuario y dimensiones	21
Tabla 4	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov”	23
Tabla 5	Prueba de la hipótesis general”	24
Tabla 6	Prueba de la hipótesis específica 1	26
Tabla 7	Prueba de la hipótesis específica 2	27
Tabla 8	Prueba de la hipótesis específica 3	29
Tabla 9	Prueba de la hipótesis específica 4	31
Tabla 10	Prueba de la hipótesis específica 5	32
Tabla 11	Prueba de la hipótesis específica 6	34

Resumen

El estudio aporta al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) ciudades y comunidades sostenibles, esta investigación tuvo como propósito conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa Complementario Alimentaria. Fue una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo, no experimental transversal y correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 292 usuarios del PCA, de quienes se obtuvo la información aplicando la encuesta y el cuestionario, los mismos que fueron validados por jueces expertos y con un nivel alto de coeficiente de confiabilidad. Los resultados del análisis de estadística descriptiva indican que el 86% de los encuestados perciben a la satisfacción de usuario como alto, mientras que el 88.4% manifiesta que la gestión administrativa también es alta. Respecto a los resultados de estadística inferencial, se confirmó que existe relación entre las variables, se puede observar que Rho de Spearman con 0.926 representa una positiva correlación muy alta, es decir, mientras mejore la gestión administrativa, también mejorará la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Gestión, administración, planificación, organización.

Abstract

The study contributes to the Sustainable Development Goal (SDG) of sustainable cities and communities. The purpose of this research was to understand the relationship that exists between administrative management and user satisfaction of the Complementary Food Program. It was a basic type of research, with a quantitative, non-experimental cross-sectional and correlational approach. The population and sample consisted of 292 PCA users, from whom the information was obtained by applying the survey and the questionnaire, which were validated by expert judges and with a high level of reliability coefficient. The results of the descriptive statistics analysis indicate that 86% of those surveyed perceive user satisfaction as high, while 88.4% state that administrative management is also high. Regarding the results of inferential statistics, it was confirmed that there is a relationship between the variables, it can be seen that Spearman's Rho with 0.926 represents a very high positive correlation, that is, as long as administrative management improves, user satisfaction will also improve.

Keywords: Management, administration, planning, organization.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa, se ha consolidado como un apoyo para las organizaciones en las últimas décadas, como indica Hernández (2022), pues garantiza que se realicen las actividades de manera eficiente, transparente y responsable, optimizando continuamente el nivel de los servicios proporcionados por el Estado y reforzando la credibilidad de la población hacia sus instituciones.

La gestión rigurosa y el cuidado de los fondos públicos de un país es esencial, entre varias razones que impactan directa e indirectamente en la sociedad y el funcionamiento del Estado, abarcando aspectos de responsabilidad financiera y estabilidad económica, eficacia y efectividad en el control de los recursos, cumplimiento de políticas públicas que pueden incluso prevenir la corrupción. En países como México, Argentina, y Ecuador existen programas de complementación alimentaria que no cuentan con el presupuesto necesario para realizar actividades efectivas, lo que resulta limitante la cantidad de beneficiarios y la calidad de los alimentos proporcionados. Otro de los factores que se observan como puntos críticos son la mala gestión y la corrupción afectando la entrega de alimentos, la lentitud en la toma de decisiones dificulta la implementación rápida y eficiente de los programas. (Wouterse, F., Murphy, S., & Porciello, 2020)

Existen políticas públicas que alcanzan su máximo nivel crítico, cuando son referidas a la alimentación, puesto que están vinculadas tanto a la salud pública como al progreso socioeconómico de una colectividad (Coveney, 2003). A nivel internacional, esta materia se ha cristalizado como el objetivo número once de desarrollo sostenible (ODS) de la ONU, (2024), denominado “Ciudades y comunidades sostenibles”. Ésta, tiene como objetivo lograr que las poblaciones y comunidades sean inclusivas, fiables, adaptables y sustentables.

En América Latina, la deficiente administración del gobierno, que no efectúa una adecuada y oportuna distribución de los alimentos mediante sus programas de apoyo alimentario ha generado que el 22.5% de las personas tengan un creciente descontento hacia el Estado ya que esto les genera que sus recursos necesarios para acceder a una alimentación saludable disminuyan. La situación empeora en la región del Caribe, donde más de la mitad de la población, el 52%, se ve impactada por las demoras del Estado en cubrir la necesidad de sus beneficiarios. En Mesoamérica,

este porcentaje llega al 27.8%, mientras que en Sudamérica alcanza el 18.4% (OPS, 2023).

En cuanto a Perú, El Programa de Complementación Alimentaria al ser transferido a gobiernos locales ha tenido muchos problemas desde contar con personal no capacitado, elaboración deficiente del padrón de beneficiarios, demoras en las licitaciones de adquisición de alimentos, demoras en la distribución de los productos; con esto por lapsos prolongados de tiempo los beneficiarios no cuentan con el apoyo alimentario que deberían recibir en sus centros de atención, por ende el descontento hacia la administración se va incrementado, así mismo su seguridad alimentaria se ve perjudicada, lo que convierte a Perú en la nación sudamericana con las condiciones más críticas en el nivel de alimentación, basado en la información proporcionada por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO, 2022).

Y en el plano regional, Apurímac también presenta problemas de administración de los servicios sociales de los gobiernos locales, especialmente con el cambio de gestión de las autoridades municipales provinciales, encargando la responsabilidad a personal sin capacitar y obteniendo como resultado una demora sustancial en la distribución de alimentos hacia los centros de atención, que hasta el primer tercio del año, ningún gobierno local había cumplido aun con la compra de los alimentos para su distribución, ocasionando con esto que los beneficiarios estén descontentos con su gobierno local y causando un retroceso en la lucha por mitigar el hambre en la región. (Gonzales, 2023).

Se tiene entonces la imperiosa necesidad de aplicar políticas más eficientes en el nivel de administración de los programas sociales. Enfrentar el hambre, la anemia y la desnutrición va más allá de la atención médica individual; es un reto integral que demanda una mejor administración de los programas sociales para elevar el bienestar y las expectativas futuras de la población en la región (Gonzales, 2023).

En este contexto labora el Programa de Alimentación Complementaria (PCA), administrado por el gobierno provincial a través de su Gerencia de Promoción Social, con el propósito de “adquirir y distribuir un suplemento nutricional a los beneficiarios en condición de pobreza o extrema pobreza, así como a personas vulnerables”, destacando los comedores populares como la modalidad principal (MIDIS, 2023).

Debido a la magnitud de trascendencia de este programa, la gestión administrativa debe responder con eficacia y precisión ya que da soporte a uno de los

elementos vitales para el sostenimiento de la población en la región. No obstante, la ejecución del PCA se ha llevado a cabo en un entorno en el que la gestión administrativa estatal no ha realizado una modernización suficiente. Aunque ha habido propuestas para mejorarla, no se han llevado a cabo medidas que permitan una modernización efectiva de la administración del PCA. Esta situación obstaculiza la comprensión precisa de los propósitos del programa como una política pública y dificulta la consecución de la conformidad por parte de aquellos que se benefician del mismo (Mellado et al., 2019).

Entre las deficiencias se mencionan: la inexistencia de objetivos claros y cuantificables; ausencia de focalización de los beneficiarios, ya que la cantidad de población que requiere el apoyo no se refleja en la cantidad de inscritos en los Comedores Populares; demoras en la adquisición de alimentos y distribución de la canasta alimentaria, debido principalmente a que no se cuenta con personal calificado para realizar adecuadamente los requerimientos de los productos; uso inapropiado de los recursos asignados y escasa supervisión y acompañamiento a los centros de atención. Estos hechos generan insatisfacción para los beneficiarios, por lo que es necesario determinar qué elementos son los que generan insatisfacción entre los usuarios debido a la administración de los Programas Sociales del gobierno local (Tamez et al., 2019).

Basándose en lo indicado, se plantea el problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024?; y los problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación entre la imagen, las expectativas, la calidad de gestión, la calidad del beneficio, la valoración de las externalidades y la satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria?

La justificación teórica de este estudio permitirá conocer la problemática que tienen muchos beneficiarios del Programa de Alimentación Complementaria, contribuyendo a la comprensión de la insatisfacción que tiene la población con respecto al nivel de atención que brinda el gobierno local. Analizaremos la Teoría Neoclásica de la Administración y el Modelo Teórico del índice mexicano de la satisfacción de los beneficiarios de los Servicios Sociales. La justificación práctica en esta investigación se apoya en que sus resultados pueden servir para mejorar el nivel de atención que brinda el gobierno local a sus beneficiarios. Los hallazgos del estudio

pueden servir a las municipalidades provinciales de la región Apurímac y de otras regiones del Perú para mejorar su calidad administrativa. Los resultados también pueden servir a otras instituciones que se encargan de brindar apoyo alimentario a lo largo del país.

La justificación metodológica utiliza el método correlacional para identificar asociaciones significativas entre variables, aplicando un cuestionario entre los beneficiarios para obtener datos cuantitativos que permitirá obtener una comprensión clara de la relación entre ambas variables analizadas, además, establecerá cimientos para investigaciones futuras y mejoras en las políticas públicas locales. La aplicación de técnicas estadísticas y procedimientos éticos asegura la precisión y consistencia de los resultados alcanzados.

La justificación social busca comprender la influencia de la administración local en el estilo de vida de sus beneficiarios, debido a que para muchos de ellos la alimentación brindada en los Comedores Populares es su principal alimento del día. Los resultados nos mostrarán si la gestión administrativa del PCA debe mejorar o no, mostrándonos, además, procedimientos que se podrían mejorar en bien de la población.

La justificación por conveniencia busca mostrar la necesidad de recibir una atención de calidad, el cual se ha vuelto más evidente debido a la deficiente gestión administrativa del personal del PCA por lo que es conveniente la aplicación de nuevas estrategias que logren un cambio en la administración del programa.

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024; y los objetivos específicos: determinar la relación entre la imagen, las expectativas, la calidad de gestión, la calidad del beneficio, la valoración de las externalidades y la satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria.

La hipótesis general es la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024; y las hipótesis específicas: la imagen, las expectativas, la calidad de gestión, la calidad del beneficio, la valoración de las externalidades se relaciona directamente con la satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria.

Este trabajo revisa los antecedentes teóricos y empíricos que sostienen las variables de la investigación, y ofrece una descripción conceptual de cada una de ellas, así como sus dimensiones e indicadores respectivos. Se han encontrado varios estudios previos que tratan las variables de interés, tales como:

Niño-Bautista *et al.*, (2019) muestran los hallazgos de una investigación cuantitativa que mide la aceptación de los estudiantes que se benefician del “Programa de Alimentación Escolar (PAE) en Bucaramanga, Colombia”. Según su estudio de tipo cuantitativo de corte transversal, la mayoría de los 401 escolares, están satisfechos con las raciones del programa bajo la evaluación de componente sensorial, organizacional y social, especialmente los de estratos socioeconómicos bajos y medio bajos con un Coef *B* 2.43. Sin embargo, también muestra que más del 50% de los alumnos de estrato medio y alto rechazaban los alimentos. Concluye que se debe mejorar la focalización de los beneficiarios del programa para aumentar su eficacia.

Mbassi *et al.*, (2019) mediante una investigación cuantitativa, examina la conexión entre el alto nivel de la gestión y el respaldo de los ciudadanos en los gobiernos locales de Camerún. Realizó una encuesta a 1427 pobladores de 21 gobiernos locales. A través del enfoque de modelado de ecuaciones estructurales, dando como resultado una correlación de Spearman positiva elevada de 0.89, lo que muestra una relación positiva de 85%. Concluye que los servicios brindados por los municipios tienen un gran impacto en el quehacer diario de los usuarios y enfatiza la necesidad de que los gobernantes municipales satisfagan las expectativas de la comunidad.

Rodríguez-Pallares *et al.*, (2021) mediante su estudio transversal, descriptivo, observacional, muestran que los hallazgos de un estudio que evalúa la satisfacción de los receptores de los paquetes de alimentos entregados por el gobierno del país chileno durante la pandemia. Se aplicó en una muestra aleatoria de 485 personas, de entre 18 a 65 años, usando una encuesta en línea. Los hallazgos principales indicaron que el 70% de los participantes estaban totalmente satisfechos con los paquetes de alimentos recibidos, así mismo se tiene una correlación de Spearman positiva elevada de 0.80. La conclusión destacada fue que entender como satisfacer a los usuarios permitiría que a futuro se mejore este tipo de apoyo alimentario en situaciones de crisis.

El estudio de Gómez García & Pintado Aguilar (2019), de naturaleza descriptiva, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, se explora cómo la administración de los comedores populares afecta a la valoración del servicio que brindan a la población. La variable de gestión administrativa fue estudiada bajo las dimensiones de planificación, organización, ejecución y control, mientras que la variable calidad de servicio se estudió bajo las dimensiones de aspectos físicos, confiabilidad, capacidad de respuesta, protección y comprensión. Utilizó una encuesta a 36 encargados de 12 comedores y halla que el índice de correlación de Pearson entre las variables de estudio tiene una relación positiva moderada (0.425).

Tejeda (2021), realiza un análisis de naturaleza básica con un diseño no experimental correlacional en la que analiza cómo la excelencia en la gestión pública tiene relación con la aceptación de los ciudadanos que reciben sus servicios. El primer constructo es la gestión administrativa, se analizó bajo los subconstructos de planeación, organización, dirección y control; mientras que la satisfacción del usuario, por medio de la fiabilidad, sensibilidad, tangibilidad, seguridad y empatía. El trabajo utiliza una encuesta aplicada a 80 empleados municipales y encuentra “una correlación muy alta (0.608) entrabas variables de estudio” lo que indicaría que, ante una mejor administración, la aceptación de los ciudadanos se incrementa.

Lozada (2021), en su tesis de naturaleza básica, con un diseño no experimental, transversal y correlacional menciona la conexión entre la administración del PCA por parte de un gobierno local en Moyobamba y la aceptación de sus beneficiarios, la población consta de 1119 beneficiarios de los 27 centros de atención inscritos en la provincia de Moyobamba, se tomó a 65 beneficiarios como muestra. Teniéndose como resultado un índice de correlación de Pearson de valor 0.658, que corresponde a una correlación moderada entrabas variables de estudio.

Fenco (2021), en su investigación de naturaleza básica, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, vincula la administración y la satisfacción del usuario en las teleconsultas hospitalarias. Seleccionó un grupo de 50 usuarios del servicio de teleconsultas, utilizando encuestas y cuestionarios con escala de Likert. El hallazgo esencial fue una alta correlación positiva de 0,786 según el índice de Spearman, concluyendo que una administración de calidad, ayudó a superar la problemática que se tenía en los servicios de salud, resultando en una buena complacencia de los beneficiarios.

El trabajo de Fano-Celis (2020), de naturaleza básica cuantitativa, con un diseño descriptivo, no experimental, transversal y prospectivo; describe cómo los trabajadores del programa social valoran la calidad de la administración en aspectos como organización, planeación, control y dirección. El estudio utiliza un cuestionario validado a 8 jueces expertos, logrando un índice de Alfa de Cronbach de 0.97 y aplicado a 60 trabajadores del programa "Pensión 65" y muestra niveles aceptables de percepción (35%), Adecuado (38%), Aceptable 27% e Inadecuado (20%) en las áreas evaluadas. La investigación concluye que una buena administración contiene el desarrollo efectivo de procesos y contribuye a que los usuarios estén conformes.

La investigación se apoya en teorías que revisan las investigaciones previas sobre las variables que se vienen estudiando. La variable principal, gestión administrativa, tiene como apoyo la Teoría Neoclásica de la Administración de Peter Drucker (1946). De ésta, Chiavenato (2019), resalta que administrar es un consolidado de fases que tiene como meta alcanzar todos los objetivos trazados de una organización mediante el cumplimiento de tareas esenciales.

Ésta refuerza y perfecciona los pilares de la teoría clásica administrativa, enfocándose en la efectividad operativa y la aplicación práctica a partir de los fundamentos de la administración. La teoría administrativa clásica, desarrollada cuando se iniciaba el siglo XX, se centra en la estructura formal y los principios de la gestión. La teoría fue desarrollada principalmente por (Fayol, 1916), considerado uno de los pioneros de la gestión moderna, quien plantea los pilares de la teoría administrativa clásica.

El primer pilar es la división de trabajo, en el que se plantea que al facilitar que los empleados desempeñen sus tareas con mayor eficacia se incrementará la productividad; El segundo pilar es la autoridad que es la facultad de emitir órdenes y la capacidad de demandar su cumplimiento. El siguiente pilar es la responsabilidad es el corolario de la autoridad. La disciplina es otro pilar que implica seguir y respetar las reglas establecidas. Otro pilar importante es la unidad de mando, cuando un trabajador debe recibir directrices solo de un jefe. También es un pilar importante la unidad de dirección en la que las tareas que tienen el mismo propósito deben ser gestionadas por un supervisor. El siguiente pilar es la priorización del interés general sobre los intereses individuales, es que los intereses de los empleados no deben prevalecer sobre los de la organización en su totalidad. Otro pilar es la remuneración, indica que los honorarios deben ser justos y satisfactorios. Y finalmente la

centralización, es el nivel de involucramiento de los subordinados en el proceso de decisión. Chiavenato (2019).

Estos principios forman la base de la teoría administrativa clásica y han influido significativamente en las prácticas de gestión modernas.

Esta teoría se apoya en la teoría clásica, pero le da mayor flexibilidad y eclecticismo. Prioriza la eficiencia y eficacia mediante objetivos e indicadores de rendimiento.

Además, se examina la gestión administrativa desde la perspectiva de la administración, enfatizando que los mecanismos administrativos en entidades públicas deben ser eficientes para garantizar que los ciudadanos vivan en mejores condiciones. Se describe la administración como un consolidado de técnicas, actividades y procesos destinados a administrar recursos, capital, productos y servicios, para cubrir las necesidades y garantizar la efectiva atención a los beneficiarios. El texto también sugiere que el bien común debe tener prioridad sobre los intereses estatales Njoku (2019).

El objetivo principal de los métodos de desarrollo en la gestión administrativa es optimizar las oportunidades disponibles mediante el uso intensivo de los recursos presentes. La meta de mejorar el sistema de gestión administrativa del gobierno local e incorporar tecnologías avanzadas (eficiencia en la producción, sistemas automatizados de control, gestión de calidad, enfoque basado en procesos, etc.) requiere un procedimiento coherente (Balan, 2019).

La gestión administrativa, se describe como una transformación constante y estructurada el cual combina actividades interconectadas tales como la planificación, organización, dirección y control de recursos materiales y competencias. Dichas actividades trabajan en conjunto para alcanzar los objetivos institucionales. Además, permite establecer como lograr las metas propuestas, liderando todo el proceso para ofrecer resultados a los públicos estratégicos de la organización (Ávila et al., 2023).

Por otro lado, se destaca que la gerencia de los procedimientos administrativos en la gestión pública es de gran relevancia, lo que implica elaborar estrategias de gestión y planificar eficientemente el uso del presupuesto. También demanda una supervisión continua y un control constante de los resultados, identificando los aspectos críticos. Además, se enfatiza en el papel fundamental del recurso humano y la necesidad de contar con líderes capacitados y competentes para optimizar los recursos públicos.

La gestión administrativa en este trabajo está compuesta por dimensiones que se encuentran alineadas al estudio de Chiavenato (2019), a la Teoría Neoclásica de la Administración de Peter Drucker (1946), quien plantea cuatro dimensiones, sobre las que se guió esta investigación y son: Planeación, Organización, Dirección y Control.

La primera dimensión dentro de la administración, es la Planeación y consiste en establecer metas y objetivos para lograr un escenario deseado, ya sean generales o específicos, y deben ser cumplidos en un plazo determinado, (Chiavenato, 2019). La definición de planeación ha tenido una evolución constante hasta nuestros días. Fayol (1916), reconocido como uno de los fundadores de la teoría clásica de la administración, definió la planeación como "anticipar el futuro y planificar las acciones a seguir", es decir, que esta tarea implica prever y preparar acciones futuras para alcanzar las metas de la entidad de forma eficaz. Bajo el punto de vista de Terry (1977) la planeación consiste en seleccionar y relacionar hechos, así como formular y utilizar suposiciones sobre el futuro para visualizar y diseñar las acciones requeridas para alcanzar los resultados deseados.

Para Koontz *et al.* (1991), se define como la elección de metas y propósitos, junto con las medidas necesarias para lograrlos, lo que conlleva tomar decisiones y elegir entre diversas alternativas futuras; estos autores van un paso más allá puesto que consideran que la planeación es un mecanismo de selección de alternativas que abarca la selección de metas y la determinación de las mejores maneras de alcanzarlas.

Robbins & Coulter (2019), describen la planeación como la fijación de metas, la formulación de una estrategia global para lograrlos y la creación de una estructura integral de planes para coordinar e integrar las acciones, es decir, que la planeación implica tanto la determinación de objetivos como la creación de estrategias y estrategias minuciosas para sincronizar y guiar las acciones organizacionales hacia esos objetivos. Stoner *et al.* (1996) indican que la planeación es establecer metas y elegir los medios para alcanzarlas, enfocándose tanto en la formulación de propósitos y la elección de las tácticas para lograrlos.

En el caso de esta investigación, la planeación, además se circunscribe a la definición de medios que permitan fijar los objetivos a obtener y las acciones requeridas para lograrlos, las cuales se definen como: i) Compra de alimentos y ii) Presupuesto.

La Organización es la segunda dimensión de la administración, según Chiavenato (2019). Es un elemento el cual simplifica la implementación de diferentes formas de trabajar, permitiendo que el personal sepa qué tareas deben hacer, cuándo deben hacerlas y cómo. Fayol (1916) define este proceso como el suministro de todos los recursos esenciales para la operación del negocio, tales como materias primas, herramientas, capital y personal. Barnard (1948), lo considera de manera integral, describiéndolo como un conjunto de acciones coordinadas deliberadamente entre varias personas.

Por su parte Koontz et al., (1991), afirman que consiste en determinar y organizar las tareas esenciales, agruparlas para cumplir los objetivos, asignar cada conjunto de tareas a un gerente con la autoridad adecuada para supervisarlas y garantizar la coordinación tanto horizontal como vertical dentro de la estructura organizacional; esta definición ha sido una de las más aceptadas aún a la fecha para estructurar las actividades de manera eficiente y asignar responsabilidades y autoridad dentro de la institución.

Terry (1977), La define como la creación de una estructura deliberada de roles para las personas que integran una empresa u organización, destacando roles claramente definidos donde cada persona tiene un papel específico que desempeñar dentro de la entidad. Así mismo, Robbins y Coulter (2019), señalan que es la organización de los puestos en una empresa a fin de lograr las metas de manera eficiente y eficaz; y Stoner et al. (1996), Lo consideran como el proceso de coordinar y estructurar las labores encaminadas a conseguir los propósitos de la entidad.

Según Münch (2019), la organización es un componente crucial que garantiza que la entidad funcione de manera eficiente y facilita la interacción fluida entre sus integrantes. En este ámbito, se establecen las estructuras jerárquicas, áreas de funcionalidad, procesos y sistemas indispensables para lograr los objetivos trazados por la municipalidad. Además, se especifican las responsabilidades que cada integrante del equipo debe asumir en la entidad, siguiendo el plan establecido y ejecutando las responsabilidades distribuidas eficazmente para alcanzar los objetivos planteados.

Para efectos de este trabajo, la investigación dentro de la dimensión Organización, estará compuesta por los indicadores: i) Operación del Programa, ii) Capacitación a los beneficiarios y iii) Reparto de alimentos.

La tercera dimensión, identificada como Dirección por Chiavenato (2019), aborda las tareas administrativas enfocadas en la consecución de los objetivos institucionales. Fayol (1916), define este proceso como "hacer que el personal cumpla con sus funciones", Koontz *et al.* (1991) Afirman que es la influencia interpersonal aplicada en una situación y orientada mediante la comunicación hacia el logro de uno o varios objetivos específicos, destacando la importancia de la comunicación y la influencia interpersonal en el proceso de conducir a los miembros de una entidad para cumplir sus objetivos. Terry, (1977), por su parte, considera que es el logro de que los subordinados realicen sus tareas con entusiasmo y de manera efectiva, incluyendo un elemento de motivación en su desempeño.

Koontz *et al.* (1991), consideran que es el proceso de influenciar en la multitud a fin de que apoyen los objetivos organizacionales y de equipo. Münch (2019) afirma que "la dirección conlleva realizar cada fase del proceso administrativo mediante la dirección, la distribución de recursos y el liderazgo". Para Sánchez Delgado (2020), La dirección guía las acciones de las personas para lograr los objetivos a nivel global, departamental y operativo; y Hellriegel *et al.*, (2019) proponen que es una tarea que implica motivar a terceros para que desempeñen las funciones necesarias y logren los objetivos organizacionales.

De las diferentes definiciones, se resalta que, en esta fase, resulta crucial mantener activo al equipo, ejercer un liderazgo efectivo y establecer un contacto comunicativo eficaz, para asegurar que se alcancen los objetivos fijados. También se destaca la relevancia de la influencia interpersonal, la comunicación efectiva, la motivación y la administración de controversias durante el procedimiento de liderazgo a los empleados hacia el cumplimiento de las metas organizacionales.

Para este estudio, la dirección está compuesta por los indicadores de: i) Motivación y ii) Comunicación.

La última dimensión, denominada control según Chiavenato (2019), se centra en garantizar que las acciones planeadas, organizadas y dirigidas sean efectivas y estén alineadas con la consecución de objetivos. Fayol (1916), considera que este proceso es lograr que el personal cumpla con sus funciones, Koontz *et al.* (1991), añaden además que es el influjo interpersonal que se ejerce en un contexto específico y se dirige mediante la comunicación para alcanzar uno o varios objetivos específicos, mientras que Terry (1977), suma un atributo que es el logro de objetivos con entusiasmo y de manera efectiva. (S. P. Robbins & Coulter, 2019) amplían la

definición indicando que además es necesario elegir los medios de comunicación más eficientes y la resolución de conflictos; y Stoner et al. (1996) señalan que la dirección debe llevarse a cabo de manera grupal para alcanzar objetivos comunes.

Según Arzube Mendoza y Bustos Goya (2019), este proceso implica conocer y supervisar las acciones del personal, asegurándose de que los logros obtenidos estén acorde a los objetivos planteados y se rijan por los procesos y normativas establecidos por la institución.

El proceso de control permite definir estándares que sirven como criterios o puntos de referencia para medir el desempeño actual de un proceso, una organización o un estado. Otro aspecto es la medición del desempeño que es recopilar datos del estado actual y contrastarlos contra los estándares establecidos (S. Robbins & Coulter, 2019). Además, el proceso de control, permite la acción correctiva, que es identificar desviaciones entre el rendimiento actual y los estándares establecidos. Esto facilita la determinación de acciones que resultan en estrategias de corrección para ajustar el desempeño con los objetivos organizacionales. Las intervenciones correctivas pueden implicar ajustes en los procesos, reasignación de recursos o ajustes en las metas.

El control, en el ámbito del procedimiento administrativo, se enfoca en analizar y rectificar el desempeño organizacional para asegurar que se logren las metas y objetivos de manera productiva y efectiva. Las definiciones de los autores resaltan la importancia de este proceso para monitorear las actividades, evaluar el desempeño y aplicar las correcciones necesarias para asegurar que se alcancen las metas organizacionales. En esta investigación, los indicadores a trabajar son las Normas de control y Supervisión (S. Robbins & Coulter, 2019).

En cuanto a la segunda variable, la satisfacción del usuario, ha sido utilizado de fundamento teórico el 'Modelo Teórico del Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales (IMSAB)', presentado por Rodríguez *et al.* (2019). Este modelo conceptualiza la satisfacción del beneficiario como la evaluación y el análisis de los pobladores en situación de pobreza, determinada por la confirmación o negación de las expectativas generadas por las ventajas de pertenecer a un programa social.

La finalidad principal de este enfoque teórico es cuantificar la valoración y el agrado de las personas que reciben apoyos de programas sociales del estado. Para ello, se aplicaron técnicas estadísticas avanzadas, como combinaciones estructurales asociadas con variables ocultas, que, según Escobedo *et al.*, (2019), permiten analizar las relaciones de dependencia entre variables, identificando que elementos son independientes o dependientes, incluyendo la generación de nociones no visibles directamente, con una precisión estadística superior.

Según Rodríguez *et al.* (2019), la complacencia de los usuarios de servicios sociales no es igual a la de los clientes o usuarios de un servicio concreto. En esta situación, no hay competencia, porque los programas sociales los pone en marcha el gobierno, y los usuarios no pueden elegir entre varias opciones. Tampoco se puede equiparar con lo que dicen las teorías y los modelos sobre la satisfacción del cliente, porque el beneficiario es un poblador que tiene una visión distinta a la de un consumidor, sobre todo cuando vive en pobreza. Es importante señalar que, al contrario que los estudios de satisfacción del cliente, los programas sociales quieren que los beneficiarios se queden, y que se vayan significa que han mejorado su vida

Así mismo, identifican diferentes factores que afectan en la “satisfacción del usuario” con un programa social. Uno de ellos es la “imagen del programa”, que hace referencia a cómo el beneficiario valora los informes que recibe de la entidad que lo gestiona o supervisa. Esto incluye el nivel de conocimiento y aprecio que tiene el usuario sobre el programa, sus objetivos, beneficios, derechos y deberes.

Se definen los indicadores a través de los cuales se estudiará esta dimensión y se componen de: i) Transparencia en el contenido del Programa y ii) Detalles para acceder al Programa.

Las “expectativas” son otro factor que determina la “satisfacción del usuario” con un programa social, según Rodríguez *et al.* (2019). Estas se refieren a la ilusión que siente el beneficiario al pensar en los beneficios que recibirá del programa, y también a la valoración que hace de ellos una vez que los ha obtenido. Así, las expectativas tienen que ver con la confianza del usuario en ser atendido, con el grado de satisfacción de sus necesidades individuales, familiares y colectivas, y con la seguridad que le genera el saber que contará con el apoyo (Rodríguez *et al.*, 2019). Sus indicadores son: i) Optimización de la calidad alimentaria y ii) Optimización de la calidad de vida.

La tercera dimensión aborda la "calidad de gestión", que actúa como punto principal inicial de la aceptación posterior. Se basa en el trato recibido al ser beneficiario del programa, así como en la opinión del usuario sobre la rapidez de atención y los procedimientos necesarios para participar en el programa social y obtener sus beneficios. Además, evalúa la información proporcionada por los diversos actores involucrados en la entrega de beneficios y cuan disponible y adecuado esté el informe relacionado con el programa (Rodríguez et al., 2019). Esta dimensión se compone de los indicadores: i) Cordialidad y cortesía, ii) Ambientes idóneos e higiénicos y iii) Calidad de los alimentos proporcionados.

La cuarta dimensión se centra en la "calidad del beneficio", la cual se evalúa en función de las características específicas y la experiencia vivida por el usuario luego de ser beneficiado. Además, permite que se comprenda el servicio a través de la experiencia adquirida con los beneficios derivados del programa social, así como el nivel de beneficios que han cubierto los requerimientos que los usuarios tenían. Se espera que esta dimensión esté positivamente relacionada con la satisfacción, ya que el usuario será quien decida si las expectativas previas a recibir el beneficio han sido cubiertas o no. También está vinculada a cómo las autoridades del gobierno local han gestionado el programa, el como lo han canalizado y como resuelven las protestas que pudieran surgir entre los beneficiarios (Rodríguez *et al.*, 2019).

La quinta dimensión aborda la "valoración de las externalidades", la cual se refiere al nivel de acciones y conformidad con las actividades del programa tanto en la familia como en la sociedad. De esta manera, se comunica acerca de cómo los usuarios se relacionan y participan activamente en su comunidad. Esta dimensión refleja el entendimiento sobre las interacciones de los beneficiarios y los tipos de relaciones que toman al ser parte del programa, y su contribución participativa en la comunidad local. Además, se indaga sobre si los usuarios coordinan para otras acciones en su población (Rodríguez *et al.*, 2019). Esta dimensión será estudiada a través de los indicadores: i) Involucramiento en las actividades comunitarias y ii) Participación activa en las actividades del Programa.

La sexta dimensión se centra en la "satisfacción", evaluada a través de cómo los usuarios en circunstancias de pobreza perciben los distintos servicios proporcionados por el Gobierno local. De esta manera, se determina si el usuario brindará su respaldo o no. En esta dimensión, se busca comprender en qué nivel el programa contribuye a fortalecer el bienestar de los beneficiarios y su entorno, de la

misma manera se muestra si los beneficiarios están satisfechos con lo obtenido como resultado de la implantación de estas políticas sociales (Rodríguez *et al.*, 2019). La dimensión de satisfacción se compone de los indicadores de: i) Contenido con el Programa y ii) Complacencia con la ración de alimentos.

Se han definido los conceptos que se relacionan con las variables y sus dimensiones. El primer concepto es la "gestión administrativa", que Falconi Piedra *et al.* (2019), la describen como una acción clave en una organización. Una buena gestión administrativa implica aumentar la producción, alinearla con las metas establecidas, y organizar mejor las tareas de un equipo de trabajo, siguiendo las etapas de planeación, organización, dirección y control. El segundo concepto es La "planeación" que es el proceso que implica establecer los objetivos estratégicos, organizar las actividades de acuerdo con la visión y la misión de la entidad, definir las metas y proyectos organizaciones, y planificar las actividades que facilitarán el cumplimiento de los fines y metas de la política social, según (Stoner *et al.*, 1996)

Continuando con los conceptos fundamentales, la "organización" se define, según Hellriegel *et al.* (2019), como la estructura que divide, organiza, y encarga funciones y tareas en una entidad, todo centrado en una dirección común. Por otro lado, el término "dirección", según González (2020), implica el liderazgo y procedimientos de una entidad, ya sea pública o privada, a cargo de directivos que guían al personal, supervisándolo y motivándolo para alcanzar las metas trazadas de la entidad. Otro término es el "control", conceptualizado por Rodríguez *et al.* (2019) como la etapa en la administración en la que se examina si se han alcanzado las metas del programa y se identifican posibles obstáculos para su consecución.

Finalmente, el término "satisfacción del usuario", según Kandampully *et al.* (2019), es una reacción emocional y cognitiva del consumidor apoyada en la valoración de la eficiencia del servicio, la innovación y la interacción con el personal, subrayando la trascendencia del nivel de servicio y la innovación. Además, Peñaranda Ayala *et al.* (2019) resaltan la relevancia de analizar la satisfacción del usuario para entidades públicas y privadas, ya que les permite asegurar sus objetivos, incrementar la productividad y optimizar el uso de recursos.

II. METODOLOGÍA

En cuanto al tipo de investigación, según Sánchez, H. y Reyes (2019), este estudio es de naturaleza básica, porque pretende obtener información, sin importar si tiene una aplicación práctica, y solo pretende establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de una Municipalidad Provincial del departamento de Apurímac. Asimismo, tiene un enfoque cuantitativo, como indican Johnson y Christensen (2020), como un proceso de investigación que “pretende crear y utilizar modelos matemáticos, teorías y/o hipótesis vinculadas a fenómenos naturales”, utilizando herramientas estadísticas para el análisis de datos.

Conforme a Hernández-Sampieri y Mendoza (2019), este trabajo siguió un diseño no experimental, transversal y correlacional, ya que se estudiaron las variables sin intervenirlas, se obtuvieron los datos en un solo momento y se procuró establecer la relación entre las variables estudiadas.

Según Chiavenato (2019), la gestión administrativa es el procedimiento que se emplea para lograr los objetivos y propósitos de una organización, a través de actividades fundamentales. Esta variable se operacionaliza en cuatro dimensiones: planeación, dirección, organización y control. Cada dimensión se mide con indicadores como: suministro de alimentos, estimación de gastos, operación del programa, formación de los usuarios, repartición de alimentos, estímulo, correspondencia, normas de control y vigilancia. Para recolectar los datos se utilizará una encuesta con un cuestionario, que empleó una escala ordinal.

La satisfacción del beneficiario es la evaluación y apreciación de los pobladores que se benefician de un programa social, según su nivel de pobreza, y que compara la realidad con las expectativas generadas por las ventajas que ofrece el programa, de acuerdo con Rodríguez *et al.* (2019). Esta variable se desglosa en seis dimensiones: imagen del programa, calidad de los beneficios, calidad de la gestión, expectativas, valoración de las externalidades, satisfacción.

Los indicadores que se usan para medir cada dimensión son: La transparencia de la información del programa, la facilidad de acceso al programa, la mejora del estándar alimentario y de la calidad de vida, el ingreso a las distintas prestaciones del

programa y la atención brindada por los responsables son factores clave, cortesía, respeto, ambientes limpios y adecuados, la calidad de los alimentos, la participación en eventos comunitarios, el involucramiento con las iniciativas del programa, la satisfacción integral con el programa y satisfacción precisa con la comida. Para recolectar los datos se aplicará una encuesta con un cuestionario, que utilizará una escala ordinal. La tabla de operacionalización de variables se muestra en Anexos.

La población se caracteriza como un grupo que comparte ciertas características, ya sea de manera limitada o como ilimitada, según Arias (2019). En este estudio específico, la población estará constituida por 8,500 beneficiarios de los comedores populares del Programa de Alimentación Complementaria (PAC), distribuidos a lo largo del departamento de Apurímac.

De acuerdo con Baena (2019), la muestra se define como un conjunto que representa la totalidad de la población en la que se realiza el estudio. En este estudio, se seleccionó una muestra de 292 usuarios, manteniendo proporcionalidad con el número de beneficiarios en cada distrito de una provincia del departamento de Apurímac. Es importante destacar que la muestra se limitó exclusivamente a los beneficiarios de la categoría de comedores populares del PCA en dicha provincia, excluyendo a los usuarios de otras modalidades.

Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia en la investigación, según lo indicado por Sharma (2019). Este enfoque indica que el investigador escoge a la muestra de acuerdo con su disponibilidad.

Sobre la técnica de recolección de datos, según la definición de Hernández y Mendoza (2019), la encuesta implica la respuesta de individuos mediante un cuestionario preestablecido. Este cuestionario, descrito por Carhuancho *et al.* (2019), consta de preguntas con escalas de medición. Se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para cada variable de interés en este estudio.

La validación del instrumento, según la perspectiva de Herbas y Rocha (2019), busca perfeccionar la exactitud del diseño del instrumento de recolección de datos. En dicho estudio, la validez fue evaluada a través de un juicio de expertos, realizado por tres maestros. En cuanto a la confiabilidad del instrumento, según la definición de Hernández y Mendoza (2019), esta determina la consistencia en la generación de

resultados. Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos de cada variable, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, los resultados se muestran en la sección de Anexos.

Acercas de las estrategias de análisis de información, primero se tabularon las respuestas del cuestionario en hojas de cálculo para su preprocesamiento y cálculo de totales de dimensiones y variables. A continuación, se trasladaron los datos al programa estadístico SPSS en donde se realizó la recategorización de las dimensiones y variables para efectuar el análisis descriptivo mediante el empleo de tablas de frecuencia. Finalmente se hizo el análisis inferencial para lo cual se usó el índice de correlación no paramétrico de Spearman, con el cual se contrastaron las hipótesis del estudio.

En cuanto a los aspectos éticos, se consideró el consentimiento informado de los participantes, antes de la implementación del cuestionario se les puso en conocimiento el objetivo de la investigación y las instrucciones para el llenado del cuestionario. Además de lo anterior, se aseguró en esta investigación la confidencialidad, seguridad y el manejo correcto de la información. Se hizo uso de la guía APA 7ma edición para sostener los criterios y teorías de los autores y su originalidad.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Tabla cruzada entre las variables

			Satisfacción del usuario (Agrupada)			
			Baja	Media	Alta	Total
Gestión administrativa (Agrupada)	Baja	Recuento	1	1	0	2
		% del total	0,3%	0,3%	0,0%	0,7%
	Media	Recuento	7	25	0	32
		% del total	2,4%	8,6%	0,0%	11,0%
	Alta	Recuento	3	5	250	258
		% del total	1,0%	1,7%	85,6%	88,4%
Total		Recuento	11	31	250	292
		% del total	3,8%	10,6%	85,6%	100,0%

Según los datos observados en la tabla cruzada, el 85.6% manifiesta que la satisfacción es alta, para un 10.6% es media y el 3.8% lo califica como bajo, además un 88,4% asegura que la gestión administrativa es alta, un 11% es medio y un 0.7% indica que es baja.

Tabla 2

Tabla cruzada de la gestión administrativa y sus dimensiones

			Planeación (Agrupada)			Total
			Baja	Media	Alta	
Gestión administrativa (Agrupada)	Baja	Recuento	2	0	0	2
		% del total	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Media	Recuento	22	10	0	32
		% del total	7,5%	3,4%	0,0%	11,0%
	Alta	Recuento	4	3	251	258
		% del total	1,4%	1,0%	86,0%	88,4%
			Organización (Agrupada)			Total
Gestión administrativa (Agrupada)	Baja	Recuento	2	0	0	2
		% del total	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Media	Recuento	10	19	3	32
		% del total	3,4%	6,5%	1,0%	11,0%
	Alta	Recuento	0	4	254	258
		% del total	0,0%	1,4%	87,0%	88,4%
			Dirección (Agrupada)			Total
Gestión administrativa (Agrupada)	Baja	Recuento	2	0	0	2
		% del total	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Media	Recuento	0	10	22	32
		% del total	0,0%	3,4%	7,5%	11,0%
	Alta	Recuento	0	0	258	258
		% del total	0,0%	0,0%	88,4%	88,4%
			Control (Agrupada)			Total
Gestión administrativa (Agrupada)	Baja	Recuento	1	1	0	2
		% del total	0,3%	0,3%	0,0%	0,7%
	Media	Recuento	1	12	19	32
		% del total	0,3%	4,1%	6,5%	11,0%
	Alta	Recuento	0	0	258	258
		% del total	0,0%	0,0%	88,4%	88,4%
Total		Recuento	2	13	277	292
		% del total	0,7%	4,5%	94,9%	100,0%

Para la dimensión Planeación en gran mayoría con 86% respondieron un nivel alto, muy por encima de los niveles medio y bajo con 4,5 y 9,6% respectivamente. Por otro lado, la dimensión Organización en gran mayoría con 88% respondieron un nivel alto, muy por encima de los niveles medio y bajo con 7,9 y 4,1% respectivamente. Existe una apreciación preponderante por calificar en un nivel alto la dimensión Organización del PCA. En cuanto a la dimensión dirección, 95,9% respondieron un nivel alto, muy por encima de los niveles medio y bajo con 3,4 y 0,7% respectivamente. Esto evidencia que los usuarios consideran de forma predominante, que existe una buena gestión administrativa respecto a la dirección. Para la dimensión Control en gran mayoría con 94,9% respondieron un nivel alto, muy por encima de los niveles medio y bajo con 4,5 y 0,7% respectivamente. De esta manera, se observa que, de forma mayoritaria, los usuarios están satisfechos con la forma en que el control se realiza en el PCA.

Tabla 3

Tabla cruzada de la variable satisfacción del usuario y dimensiones

			Imagen del programa (Agrupada)			
			Baja	Media	Alta	Total
Satisfacción del usuario (Agrupada)	Baja	Recuento	2	2	7	11
		% del total	0,7%	0,7%	2,4%	3,8%
	Media	Recuento	1	6	24	31
		% del total	0,3%	2,1%	8,2%	10,6%
	Alta	Recuento	0	0	250	250
		% del total	0,0%	0,0%	85,6%	85,6%
Total		Recuento	3	8	281	292
		% del total	1,0%	2,7%	96,2%	100,0%
			Expectativas (Agrupada)			Total
Satisfacción del usuario (Agrupada)	Baja	Recuento	6	5	0	11
		% del total	2,1%	1,7%	0,0%	3,8%
	Media	Recuento	5	12	14	31
		% del total	1,7%	4,1%	4,8%	10,6%
	Alta	Recuento	0	51	199	250
		% del total	0,0%	17,5%	68,2%	85,6%
Total		Recuento	11	68	213	292
		% del total	3,8%	23,3%	72,9%	100,0%
			Calidad de gestión (Agrupada)			Total
Satisfacción del usuario (Agrupada)	Baja	Recuento	8	2	1	11
		% del total	2,7%	0,7%	0,3%	3,8%
	Media	Recuento	19	7	5	31
		% del total	6,5%	2,4%	1,7%	10,6%
	Alta	Recuento	0	34	216	250
		% del total	0,0%	11,6%	74,0%	85,6%
Total		Recuento	27	43	222	292
		% del total	9,2%	14,7%	76,0%	100,0%
			Calidad de beneficio (Agrupada)			Total
Satisfacción del usuario (Agrupada)	Baja	Recuento	10	1	0	11
		% del total	3,4%	0,3%	0,0%	3,8%
	Media	Recuento	14	17	0	31
		% del total	4,8%	5,8%	0,0%	10,6%
	Alta	Recuento	0	0	250	250
		% del total	0,0%	0,0%	85,6%	85,6%
Total		Recuento	24	18	250	292
		% del total	8,2%	6,2%	85,6%	100,0%
			Valoración de las externalidades (Agrupada)			Total
Satisfacción del usuario (Agrupada)	Baja	Recuento	6	5	0	11
		% del total	2,1%	1,7%	0,0%	3,8%
	Media	Recuento	15	16	0	31
		% del total	5,1%	5,5%	0,0%	10,6%
	Alta	Recuento	0	17	233	250
		% del total	0,0%	5,8%	79,8%	85,6%
Total		Recuento	21	38	233	292
		% del total	7,2%	13,0%	79,8%	100,0%
			Satisfacción (Agrupada)			Total
Satisfacción del usuario (Agrupada)	Baja	Recuento	11	0	0	11
		% del total	3,8%	0,0%	0,0%	3,8%
	Media	Recuento	20	11	0	31
		% del total	6,8%	3,8%	0,0%	10,6%
	Alta	Recuento	0	0	250	250
		% del total	0,0%	0,0%	85,6%	85,6%
Total		Recuento	31	11	250	292
		% del total	10,6%	3,8%	85,6%	100,0%

Tal como se muestra en la Tabla 3, para la variable Satisfacción del usuario en gran mayoría con 85,6% respondieron un nivel alto, muy por encima de los niveles medio y bajo con 10,6 y 3,8% respectivamente. La variable satisfacción del usuario ha sido considerada de forma mayoritaria en la categoría, alta, seguida de media y con un índice muy menor, en el baremo bajo. En cuanto a la dimensión Imagen del programa en gran mayoría con 96,2% respondieron un nivel alto, muy por encima de los niveles medio y bajo con 2,7 y 1% respectivamente. Se muestra el comportamiento de la dimensión imagen del programa, el cual ha obtenido de forma mayoritaria la clasificación de alta, esto indica que existe un elevado número de usuarios que considera que la imagen del programa es adecuada.

Para la dimensión Expectativas en gran mayoría con 72,9% respondieron un nivel alto, muy por encima de los niveles medio y bajo con 23,3 y 3,8% respectivamente. Se muestra el sentir de los usuarios, quienes indicaron que las expectativas han sido satisfechas de forma alta, mientras que, en un número menor, se encuentran en la categoría media y un escaso número de usuarios la considera baja.

Tal como se muestra en la Tabla 3, para la dimensión Calidad de gestión en gran mayoría con 76% respondieron un nivel alto, muy por encima de los niveles medio y bajo con 14,7 y 9,2% respectivamente. Esta dimensión de forma mayoritaria ha sido calificada como alta por la gran mayoría de usuarios.

Por otro lado, respecto a la dimensión Calidad de beneficio en gran mayoría con 85,6% respondieron un nivel alto, muy por encima de los niveles medio y bajo con 6,2 y 8,2% respectivamente. Se observa que nuevamente, es la categoría alta la que obtiene de forma mayoritaria la aprobación de los usuarios, seguida por una percepción baja y finalmente una percepción media. Para la dimensión Valoración de las externalidades en gran mayoría con 79,8% respondieron un nivel alto, muy por encima de los niveles medio y bajo con 13 y 7,2% respectivamente. Se tiene una presencia mayor en la categoría alta, en mucha menor proporción media y una aún menor en baja. Finalmente, para la dimensión Satisfacción en gran mayoría con 85,6% respondieron un nivel alto, muy por encima de los niveles medio y bajo con 3,8 y 10,6% respectivamente. Esta dimensión ha obtenido de forma mayoritaria la aprobación de los usuarios quienes han calificado con Alta su desempeño.

3.2 Análisis inferencial

Tabla 4

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,293	292	,000
Planeación	,426	292	,000
Organización	,331	292	,000
Dirección	,393	292	,000
Control	,436	292	,000
Satisfacción del usuario	,244	292	,000
Imagen del programa	,403	292	,000
Expectativas	,359	292	,000
Calidad de gestión	,267	292	,000
Calidad de beneficio	,235	292	,000
Valoración de las externalidades	,393	292	,000
Satisfacción	,425	292	,000

Tal como se aprecia en la Tabla , ninguna variable es normal (p -valor = 0), por lo que emplearemos análisis correlacional no paramétrico, es decir usaremos el coeficiente de Spearman.

Para cumplir los objetivos del presente estudio debemos comprobar las hipótesis. Para cumplir el objetivo general lo hacemos mediante la contrastación de la hipótesis general que es:

Hipótesis General

“Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024.”

1. Hipótesis estadísticas

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA.

H_1 : “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA.

2. Nivel de significancia

Se determinó el nivel de significancia en 5%. $\alpha = 5\%$

3. Estadístico de prueba

El objetivo es encontrar la existencia de relación entr ambas variables. Estas variables tienen una naturaleza categórica ordinal, además, de acuerdo a la prueba de normalidad, que indica que los datos no son normales; se establece que el estadístico con el cual se debe trabajar es el Rho de Spearman, que es un coeficiente no paramétrico que mide la correlación. Todos los cálculos han sido trabajados con el software SPSS Statistics v25, los cuales se muestran en la Tabla 5.

Tabla 5

Prueba de la hipótesis general

		Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,926**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	292	292
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,926**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	292	292

Puesto que $p - valor < \alpha$, significa que no se puede aceptar la H_0 (hipótesis nula), por tanto, se admite la H_1 (hipótesis alterna).

Con esta comprobación, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA, a un nivel de significancia del 5%.

Seguidamente, es necesario conocer cuál es el nivel de grado o de fuerza de esta relación. Para ello, es necesario revisar las escalas de correlación de Spearman y ubicar el valor de 0.926 para determinar en qué categoría se sitúa el resultado

obtenido. De acuerdo a la correlación de Spearman, la relación que vincula a las dos variables de correlación directa muy alta.

De este modo, se llega a la conclusión que la hipótesis general ha sido comprobada, hallando una relación representativa y alta entre las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario del PCA.

Es decir, que mientras mayor sea la gestión administrativa, mayor será la satisfacción del usuario del PCA; y viceversa.

El objetivo general que busca establecer cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024; ha sido por tanto cumplido.

Hipótesis específica 1

“Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la imagen del Programa del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024.”

1. Hipótesis estadísticas

H_0 : “No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la imagen del Programa del PCA.

H_1 : “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la imagen del Programa del PCA”.

2. Nivel de significancia

Se determinó el nivel de significancia en 5%. $\alpha = 5\%$

3. Estadístico de prueba

El objetivo es encontrar la existencia de relación entre dos variables. Estas variables tienen una naturaleza categórica ordinal, además, de acuerdo a la prueba de normalidad, que indica que los datos son normales; se establece que el estadístico con el cual se debe trabajar es el Rho de Spearman, que es un coeficiente no paramétrico que mide la correlación. Todos los cálculos han sido trabajados con el software SPSS Statistics v25, los cuales se muestran en la Tabla 6.

Tabla 6*Prueba de la hipótesis específica 1*

		Gestión administrativa	Imagen del programa
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,542
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	292	292
Imagen del programa	Coeficiente de correlación	,542	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	292	292

Puesto que $p - valor < \alpha$, significa que no se puede aceptar la H_0 (hipótesis nula), por tanto, se admite la H_1 (hipótesis alterna).

Con esta comprobación, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA, a un nivel de significancia del 5%.

Seguidamente, es necesario conocer cuál es el nivel de grado o de fuerza de esta relación. Para ello, es necesario revisar las escalas de correlación de Spearman y ubicar el valor de 0.542 para determinar en qué categoría se sitúa el resultado obtenido. De acuerdo a la correlación de Spearman, la relación que vincula a las dos variables de correlación moderada.

De este modo, se llega a la conclusión que la hipótesis específica 1 ha sido comprobada, hallando una relación representativa y alta entre las variables gestión administrativa y la imagen del Programa del PCA.

Es decir, que mientras mayor sea la gestión administrativa, mayor será la imagen del Programa del PCA; y viceversa.

El objetivo específico 1 que es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen del Programa del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024; ha sido comprobado.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y las expectativas del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024.

1. Hipótesis estadísticas

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y las expectativas del PCA.

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y las expectativas del PCA.

2. Nivel de significancia

Se determinó el nivel de significancia en 5%. $\alpha = 5\%$

3. Estadístico de prueba

El objetivo es encontrar la existencia de relación entre dos variables. Estas variables tienen una naturaleza categórica ordinal, además, de acuerdo a la prueba de normalidad, que indica que los datos son normales; se establece que el estadístico con el cual se debe trabajar es el Rho de Spearman, que es un coeficiente no paramétrico que mide la correlación. Todos los cálculos han sido trabajados con el software SPSS Statistics v25.

Tabla 7

Prueba de la hipótesis específica 2

		Gestión administrativa	Expectativas
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,590**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	292	292
Expectativas	Coefficiente de correlación	,590**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	292	292

Puesto que $p - valor < \alpha$, significa que no se puede aceptar la H_0 (hipótesis nula), por tanto, se admite la H_1 (hipótesis alterna).

Con esta comprobación, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y las expectativas del PCA, a un nivel de significancia del 5%.

Seguidamente, es necesario conocer cuál es el nivel de grado o de fuerza de esta relación. Para ello, es necesario revisar las escalas de correlación de Spearman y ubicar el valor de 0.590 para determinar en qué categoría se sitúa el resultado obtenido. De acuerdo a la correlación de Spearman, la relación que vincula a las dos variables de correlación directa moderada.

De este modo, se llega a la conclusión que la hipótesis específica 2 ha sido comprobada, hallando una relación representativa y alta entre las variables gestión administrativa y las expectativas del PCA.

Es decir, que mientras mayor sea la gestión administrativa, mayor serán las expectativas del PCA; y viceversa.

El objetivo específico 2 que es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y las expectativas del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024; queda cumplido con la comprobación de la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de gestión del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024.

1. Hipótesis estadísticas

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de gestión del PCA.

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de gestión del PCA.

2. Nivel de significancia

Se determinó el nivel de significancia en 5%. $\alpha = 5\%$

3. Estadístico de prueba

El objetivo es encontrar la existencia de relación entre dos variables. Estas variables tienen una naturaleza categórica ordinal, además, de acuerdo a la prueba de normalidad, que indica que los datos son normales; se establece que el estadístico con el cual se debe trabajar es el Rho de Spearman, que es un coeficiente no paramétrico que mide la correlación. Todos los cálculos han sido trabajados con el software SPSS Statistics v25, los cuales se muestran en la Tabla .

Tabla 8

Prueba de la hipótesis específica 3

		Gestión administrativa	Calidad de gestión
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,919**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	292	292
Calidad de gestión	Coeficiente de correlación	,919**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	292	292

Puesto que $p - valor < \alpha$, significa que no se puede aceptar la H_0 (hipótesis nula), por tanto, se admite la H_1 (hipótesis alterna).

Con esta comprobación, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de gestión del PCA, a un nivel de significancia del 5%.

Seguidamente, es necesario conocer cuál es el nivel de grado o de fuerza de esta relación. Para ello, es necesario revisar las escalas de correlación de Spearman y ubicar el valor de 0.919 para determinar en qué categoría se sitúa el resultado obtenido. De acuerdo a la correlación de Spearman, la relación que vincula a las dos variables de correlación directa muy alta.

De este modo, se llega a la conclusión que la hipótesis específica 3 ha sido comprobada, hallando una relación representativa y alta entre las variables gestión administrativa y la calidad de gestión del PCA.

Es decir, que mientras mayor sea la gestión administrativa, mayor será la calidad de gestión del PCA; y viceversa.

El objetivo específico 3 que es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de gestión del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024; queda cumplido con la comprobación de la hipótesis específica 3.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de beneficio del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024.

1. Hipótesis estadísticas

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de beneficio del PCA.

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de beneficio del PCA.

2. Nivel de significancia

Se determinó el nivel de significancia en 5%. $\alpha = 5\%$

3. Estadístico de prueba

El objetivo es encontrar la existencia de relación entre dos variables. Estas variables tienen una naturaleza categórica ordinal, además, de acuerdo a la prueba de normalidad, que indica que los datos son normales; se establece que el estadístico con el cual se debe trabajar es el Rho de Spearman, que es un coeficiente no paramétrico que mide la correlación. Todos los cálculos han sido trabajados con el software SPSS Statistics v25, los cuales se muestran en la Tabla .

Tabla 9*Prueba de la hipótesis específica 4*

		Gestión administrativa	Calidad de beneficio
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,842**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	292	292
Calidad de beneficio	Coeficiente de correlación	,842**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	292	292

Puesto que $p - valor < \alpha$, significa que no se puede aceptar la H_0 (hipótesis nula), por tanto, se admite la H_1 (hipótesis alterna).

Con esta comprobación, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de beneficio del PCA, a un nivel de significancia del 5%.

Seguidamente, es necesario conocer cuál es el nivel de grado o de fuerza de esta relación. Para ello, es necesario revisar las escalas de correlación de Spearman y ubicar el valor de 0.842 para determinar en qué categoría se sitúa el resultado obtenido. De acuerdo a la correlación de Spearman, la relación que vincula a las dos variables de correlación directa alta.

De este modo, se llega a la conclusión que la hipótesis general ha sido comprobada, hallando una relación representativa y alta entre las variables gestión administrativa y la calidad de beneficio del PCA.

Es decir, que mientras mayor sea la gestión administrativa, mayor será la calidad de beneficio del PCA; y viceversa.

El objetivo específico 4 que es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de beneficio del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024; queda cumplido con la comprobación de la hipótesis específica 4.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la valoración de las externalidades del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024.

1. Hipótesis estadísticas

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la valoración de las externalidades del PCA.

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la valoración de las externalidades del PCA.

2. Nivel de significancia

Se determinó el nivel de significancia en 5%. $\alpha = 5\%$

3. Estadístico de prueba

El objetivo es encontrar la existencia de relación entre dos variables. Estas variables tienen una naturaleza categórica ordinal, además, de acuerdo a la prueba de normalidad, que indica que los datos son normales; se establece que el estadístico con el cual se debe trabajar es el Rho de Spearman, que es un coeficiente no paramétrico que mide la correlación. Todos los cálculos han sido trabajados con el software SPSS Statistics v25, los cuales se muestran en la Tabla .

Tabla 10

Prueba de la hipótesis específica 5

		Gestión administrativa	Valoración de las externalidades
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,670**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	292	292
Valoración de las externalidades	Coeficiente de correlación	,670**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	292	292

Puesto que $p - valor < \alpha$, significa que no se puede aceptar la H_0 (hipótesis nula), por tanto, se admite la H_1 (hipótesis alterna).

Con esta comprobación, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la valoración de las externalidades del PCA, a un nivel de significancia del 5%.

Seguidamente, es necesario conocer cuál es el nivel de grado o de fuerza de esta relación. Para ello, es necesario revisar las escalas de correlación de Spearman y ubicar el valor de 0.670 para determinar en qué categoría se sitúa el resultado obtenido. De acuerdo a la correlación de Spearman, la relación que vincula a las dos variables de correlación directa moderada.

De este modo, se llega a la conclusión que la hipótesis específica 5 ha sido comprobada, hallando una relación representativa y alta entre las variables gestión administrativa y la valoración de las externalidades del PCA.

Así, se comprueba la hipótesis específica 5 que postula que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la valoración de las externalidades del PCA.

Es decir, que mientras mayor sea la gestión administrativa, mayor será la valoración de las externalidades del PCA; y viceversa.

El objetivo específico 5 que es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la valoración de las externalidades del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024; queda cumplido con la comprobación de la hipótesis específica 5.

Hipótesis específica 6

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024.

1. Hipótesis estadísticas

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del PCA.

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del PCA.

2. Nivel de significancia

Se determinó el nivel de significancia en 5%. $\alpha = 5\%$

3. Estadístico de prueba

El objetivo es encontrar la existencia de relación entre dos variables. Estas variables tienen una naturaleza categórica ordinal, además, de acuerdo a la prueba de normalidad, que indica que los datos son normales; se establece que el estadístico con el cual se debe trabajar es el Rho de Spearman, que es un coeficiente no paramétrico que mide la correlación. Todos los cálculos han sido trabajados con el software SPSS Statistics v25, los cuales se muestran en la Tabla

Tabla 11

Prueba de la hipótesis específica 6

		Gestión administrativa	Satisfacción
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,780
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	292	292
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,780	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	292	292

Puesto que $p - valor < \alpha$, significa que no se puede aceptar la H_0 (hipótesis nula), por tanto, se admite la H_1 (hipótesis alterna).

Con esta comprobación, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del PCA, a un nivel de significancia del 5%.

Seguidamente, es necesario conocer cuál es el nivel de grado o de fuerza de esta relación. Para ello, es necesario revisar las escalas de correlación de Spearman y ubicar el valor de 0.780 para determinar en qué categoría se sitúa el resultado obtenido. De acuerdo a la correlación de Spearman, la relación que vincula a las dos variables de correlación directa muy alta.

De este modo, se llega a la conclusión que la hipótesis específica 5 ha sido comprobada, hallando una relación representativa y alta entre las variables gestión administrativa y satisfacción del PCA.

Es decir, que mientras mayor sea la gestión administrativa, mayor será la satisfacción del PCA; y viceversa.

El objetivo específico 6 que es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024; queda cumplido con la comprobación de la hipótesis específica 6.

IV. DISCUSIÓN

En la investigación se determinó la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA, con una fuerza de relación de 0,926, la cual es un nivel de correlación directa muy alta. Esta magnitud que se encuentra en el punto más elevado de la clasificación del coeficiente de Rho de Spearman, esto significa que a medida que la primera variable cambia, la otra también cambia en gran medida de manera predecible. En este estudio se muestra que la correlación es positiva, por tanto, indica que a medida que la gestión administrativa mejora, la satisfacción del usuario también tiende a aumentar.

Este resultado está en concordancia con el de Mbassi *et al.*, (2019), el cual encontró una relación positiva elevada de 0.89 entre el alto nivel de administración y la aceptación de los habitantes en gobiernos locales de Camerún. Estos hallazgos tanto en este trabajo, como el de los autores mencionados, se sostienen en que las mejores prácticas de planificación, organización, dirección y control en la gestión administrativa están altamente asociadas con niveles más altos de satisfacción del usuario, y que los cambios en la gestión administrativa tienen un impacto significativo y predecible en cómo los beneficiarios perciben y valoran los servicios.

Otro estudio en la misma línea es del de Rodríguez-Pallares *et al.*, (2021) los cuales realizaron un estudio que evalúa la satisfacción de los receptores de los paquetes de alimentos entregados por el gobierno del país chileno durante la pandemia. Este encontró que el 70% de los participantes estaban totalmente satisfechos con los paquetes de alimentos recibidos.

Tejeda (2021), también encontró una relación muy alta entre las variables de su estudio: calidad de la administración pública y aceptación de los ciudadanos que reciben sus servicios. Ambos estudios, tanto el de Tejera (2021) y esta investigación, encontraron que mejorar las prácticas administrativas puede ser una estrategia efectiva para aumentar la satisfacción del usuario. Además, Gómez García & Pintado Aguilar (2019), estudiaron cómo la administración de los comedores populares afecta la valoración del servicio que brindan a la población, encontrando una relación positiva moderada entre las variables. Lo cual se alinea a los resultados de esta investigación.

Así como el estudio de Lozada Monsalve (2021), el cual investiga cómo la gestión del Programa de Alimentación Complementaria (PAC) del municipio de Moyobamba influye en el grado de contenido de sus beneficiarios. Encontrando una relación altamente significativa entre las variables.

En todos los estudios mencionados, se observa que efectivamente, existe una correlación positiva entre las variables de estudio. Esto refuerza los hallazgos encontrados, puesto que se evidencia incluso en diferentes ámbitos geográficos, que la gestión administrativa tiene impacto en la satisfacción del usuario. Sin embargo, se debe recalcar que esta correlación no implica necesariamente causalidad. Aunque las dos variables están fuertemente relacionadas, esto no confirma que los cambios en la gestión administrativa causen cambios en la satisfacción del usuario. Otros factores podrían influir en la relación, como son variables externas, que no fueron previstas en los estudios previos como en el presente; un contexto específico de la organización y el sector. Lo que funciona en un contexto puede no ser aplicable en otro debido a diferencias en las expectativas de los usuarios y las prácticas administrativas.

A pesar de todos estos precedentes, se puede indicar que, en el caso del estudio presente, y de los antecedentes contrastados, existe un patrón que denota un comportamiento similar, puesto que, en todos ellos, mientras mejor se desempeñe la gestión administrativa, existirá mayor satisfacción de los usuarios. Además, se debe considerar que este patrón positivo ha sido encontrado en los trabajos de (Parasuraman et al., 1988), (Bahia & Nantel, 2019).

Respecto a la relación entre la gestión administrativa y la imagen del Programa del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024; se tiene el estudio de (Martín, 2019), quien también estudió la imagen proyectada de un servicio de biblioteca hacia los usuarios. Esta imagen o percepción formada por los usuarios en ambos estudios, está condicionada a la propia experiencia del individuo con el servicio ofertado.

Así, se puede indicar que la imagen de un programa o servicio, es la abstracción de su experiencia directa, la cual puede ser reforzada por medio de la comunicación, la reputación y la visibilidad pública. Por ello, que es necesario que las entidades trabajen en mejorar la percepción de los usuarios y generar confianza. Esta

conceptualización, es un factor que se construye desde la mirada del usuario, pero esta mirada puede ser influenciada con los estímulos que la organización construya para mejorar la imagen de servicio. Entre las diversas estrategias planteadas por (Martín, 2000), se mencionan el conocer los tipos y características de usuarios, qué servicios son los que más se utilizan y cómo esto influye en su nivel de satisfacción. Estos elementos dependen del área o contexto donde se realiza el estudio.

Respecto a la relación entre la gestión administrativa y las expectativas del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024, se tiene el trabajo de (Gutiérrez et al., 2019), que demuestra que las prácticas de gestión administrativa inciden en el desarrollo de proyectos innovadores en instituciones alineándose con las expectativas que tienen los usuarios. Esto requiere revisar los métodos de gestión y organización para promover entornos de aprendizaje enriquecedores. En el caso del estudio presente, las expectativas son manejadas de acuerdo con la calidad del servicio ofrecido y la manera en que se presenta a los usuarios.

La gestión de las expectativas es un tema recurrente en la evaluación de la satisfacción del beneficiario, el estudio más prominente es el de (Parasuraman et al., 1988) quienes en su modelo SERVQUAL, determinan que la calidad del servicio percibida, influenciada por la gestión administrativa, afecta las expectativas y percepciones de los beneficiarios. Este vínculo es esencial para la administración pública, ya que permite alinear mejor los recursos y esfuerzos administrativos con las necesidades y expectativas del ciudadano, resultando en servicios más efectivos y ciudadanos más satisfechos.

Sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad de gestión del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024, se cuenta con el trabajo de (Barrón Daniel Leiva, 2021), aplicado en la Universidad Nacional del Centro del Perú quien encontró una correlación directa y positiva muy alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ($r = 0.914$), mientras que en este trabajo ($r=0.919$). En ambos trabajos se concluye que existe una relación de fuerza positiva muy alta, por lo que, a mayor gestión administrativa, la calidad de servicio será también mucho mayor. Así mismo, (Perez-Benites et al., 2022), a través de su estudio demuestran que la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad de servicio, constituyéndose

un baluarte para el crecimiento de una organización permitiéndole la optimización en sus recursos tangibles, financieros y de personal.

Además, se abordan los beneficios que brinda una adecuada gestión administrativa en la calidad de gestión, como la optimización de la eficiencia y efectividad que redundan en la satisfacción de los usuarios, como indican (O'Donnell & Boyle, 2019),

Respecto a la relación entre la gestión administrativa y la calidad del beneficio del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024, este estudio encontró que existe una relación de 0.670, es decir, que están fuertemente relacionados, esto converge con el trabajo de (Parasuraman et al., 1988), que indican que la calidad del beneficio está fuertemente relacionada con la gestión de la organización, así se puede percibir el valor recibido en relación con las expectativas del beneficiario. Sin embargo, el resultado de la relación obtenida en este estudio no es demasiado alta, pues alcanza a 0.670, lo cual indica que, si bien es cierto, existe una correlación, esta no es elevada; por tanto, la gestión administrativa puede no ser tan determinante en la percepción sobre la excelencia del servicio o producto suministrado.

Respecto a la relación entre la gestión administrativa y la valoración de las externalidades del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024, se puede indicar que son las decisiones y prácticas administrativas que pueden influir en las percepciones y los efectos indirectos que un programa o servicio tiene sobre su entorno y sus beneficiarios. En este trabajo, la medida o relación obtenida es de 0,670, lo cual indica una correlación alta, es decir, que las externalidades que son elementos indirectos de una actividad económica o administrativa afectan a la percepción de los beneficiarios. (S. Robbins & Coulter, 2019) indican que gestión administrativa efectiva incluye la evaluación de impactos potenciales y la planificación para minimizar las externalidades negativas y maximizar las positivas. Esto implica prever cómo las decisiones administrativas afectarán no solo a la organización, sino también a la comunidad y al entorno. Estos alcances, están en línea con el contexto en el que se desenvuelve el Programa de Complementación Alimentaria, por ello, que las prácticas administrativas también pueden generar beneficios adicionales para la sociedad, lo cual es valorado positivamente por los beneficiarios y la comunidad.

Respecto a la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024, este estudio encontró una relación de 0.780, que indica que existe una alta relación con la satisfacción del consumidor. Esto se puede traducir en una mejor eficiencia y calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988), además de una participación activa de los usuarios que fomente una comunicación bidireccional y la cobertura de las necesidades y expectativas de los usuarios tiende a generar mayores niveles de satisfacción. Los beneficios que brinda una buena gestión administrativa consisten en optimización de la calidad del servicio, incremento de la lealtad del usuario y reducción de costos (S. P. Robbins & Coulter, 2019).

En líneas generales, debido a que los resultados en todas las hipótesis planteadas, han resultado en correlaciones de altas a muy altas, el presente estudio converge con los trabajos de Mbassi et al. (2019), Rodríguez-Pallares *et al.* (2021), Tejeda (2021) y Fano-Celis (2020); y diverge de los estudios de Gómez García & Pintado Aguilar (2019)

V. CONCLUSIONES

Primero: Respecto a la relación entre las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario del PCA de una Municipalidad Provincial del departamento de Apurímac, luego del análisis se estableció que esta relación es significativa directa muy alta, con un nivel de significancia del 5% y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,926.

Segundo: Respecto a la relación entre las variables gestión administrativa y la imagen del Programa del PCA, luego del análisis se estableció que esta relación es significativa directa moderada, con un nivel de significancia del 5% y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,542.

Tercero: Respecto a la relación entre las variables gestión administrativa y las expectativas del PCA, luego del análisis se estableció que esta relación es significativa directa moderada, con un nivel de significancia del 5% y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,590.

Cuarto: Respecto a la relación entre las variables gestión administrativa y la calidad de gestión del PCA, luego del análisis se estableció que esta relación es significativa directa muy alta, con un nivel de significancia del 5% y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,919.

Quinto: Respecto a la relación entre las variables gestión administrativa y la calidad de beneficio del PCA, luego del análisis se estableció que esta relación es significativa directa alta, con un nivel de significancia del 5% y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,842.

Sexto: Con respecto a la relación entre las variables gestión administrativa y la valoración de las externalidades del PCA, luego del análisis se estableció que esta relación es significativa directa moderada, con un nivel de significancia del 5% y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,670.

Sétimo: Con respecto a la relación entre las variables gestión administrativa y la satisfacción del PCA, luego del análisis se estableció que esta relación es significativa directa alta, con un nivel de significancia del 5% y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,780.

VI. RECOMENDACIONES

Tomando en consideración a Tejeda (2021), quien en su estudio indica que una buena administración generará una mejor satisfacción del usuario, se recomienda que la gestión administrativa en el PCA de una Municipalidad Provincial, pueda tener mayor cobertura, tanto en planificación, organización, dirección y control, como respecto a presupuesto, ya que esto redundará en la satisfacción el usuario.

Rodríguez-Palleres *et al.* (2021) en su investigación concuerda con que la imagen del Programa del PCA deba ser potenciada a través de charlas, información personalizada a los usuarios y la gestión administrativa que refleje en primer lugar a los usuarios la labor del programa y seguidamente a la comunidad en general.

Tal como lo indica Mbassi *et al.* (2019), se sugiere que se evalúen continuamente las expectativas del PCA, ya que estas mostrarán la ruta para anticipar cambios, estar de acorde a las necesidades del usuario, por medio de una gestión administrativa más eficiente.

Tejeda (2021), en su investigación menciona que la calidad del servicio debe darse bajo una visión internacional, en ese sentido, se recomienda que la calidad gestión del PCA, deba responder a estándares nacionales y luego proyectarse a los internacionales, de esta forma, garantizar al usuario un servicio adecuado.

Fano-Celis (2020) nos habla sobre el seguimiento como un factor importante, por ello se recomienda que la calidad de beneficio del PCA, sea un factor de continuo seguimiento, es decir, que las autoridades o responsables de evaluar el estado situacional del programa, deban determinar cómo se están ofreciendo los beneficios a sus usuarios.

Rodríguez-Palleres *et al.* (2021) menciona en su investigación que se debe valorar la difusión del trabajo realizado por la institución, por ello se recomienda que la valoración de las externalidades del PCA, puedan ser potenciadas por los trabajadores del área a través de ferias y charlas informativas.

Finalmente, Tejeda (2021), sugiere que es importante generar siempre mejores oportunidades adaptándose a los cambios naturales, por ello se recomienda que la satisfacción del PCA, deba estar sujeta a procesos de mejora continua, evolucionando de acuerdo a los cambios de la organización y del entorno.

REFERENCIAS

- Arzube Mendoza, E. P., & Bustos Goya, Z. R. (2019). La administración y su relación con el desarrollo organizacional. *Contribuciones a La Economía*, 15(3), 11. <http://eumed.net/ce/2017/3/administracion-desarrollo.html>
- Ávila, F., Zambrano, K., Mendoza, K., & Párraga, L. (2023). Administrative Management, Importance For The Microenterprise. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 14(Special Issue 2), 1401–1411. <https://doi.org/10.47750/pnr.2023.14.S02.170>
- Ayuda en Acción, A. (2022). *Global Hunger Index. La transformación de los sistemas alimentarios y su gobernanza local*. <https://www.globalhungerindex.org/pdf/es/2022/peru.pdf>
- Bahia, K., & Nantel, J. (2019). A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks. *International Journal of Bank Marketing*, 18(2), 84–91. <https://doi.org/10.1108/02652320010322994>
- Balan, O. S. (2019). Administrative management and mechanisms of its development. *Економічний Журнал Одеського Політехнічного Університету*, 2(2). http://nbuv.gov.ua/UJRN/ejopu_2017_2_4
- Barnard, C. I. (1948). *Organization and management: Selected papers*. Harvard University Press. <https://doi.org/10.4159/harvard.9780674280625>
- Barrón Daniel Leiva, Y. I. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2019* [Universidad Peruana Los Andes]. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2076/T037_2000_5361_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Breckin, E. (2023). A qualitative evaluation of a conditional cash transfer programme in Mexico: recipients' perspectives of long-term results. *Sapienza*, 4(4), 1–13. <https://doi.org/10.51798/sijis.v4i4.622>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de Administración*. Mc Graw Hil. https://catalogo.upc.edu.pe/permalink/51UPC_INST/v6r1t2/alma991065120003391
- Coveney, J. (2019). Why food policy is critical to public health. *Critical Public Health*, 13, 105–199. <https://doi.org/10.1080/0958159031000097599>.
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V., & Martínez, G. (2019). Modelos de

- ecuaciones estructurales: Características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Revista Ciencia & Trabajo*, 18(55), 16-22.
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000100004>
- Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Fano-Celis, E. M. (2020). La percepción de la gestión administrativa en el programa pensión 65, Huánuco. *Gaceta Científica*, 6(4), 223–230.
<https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.981>
- FAO. (2022). *El Perú es el país con la Inseguridad Alimentaria más alta de Suramérica*. FAO En Perú. <https://www.fao.org/peru/noticias/detail-events/es/c/1603081/>
- Fayol, H. (1916). *Teoría clásica de la Administración*.
- Gómez García, A., & Pintado Aguilar, Y. (2019). *Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio*. Universidad Señor de Sipán.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/8313>
- Gonzales, M. A. (2023). *Apurímac sufre hambre: la región registra el peor índice de inseguridad alimentaria en el país*. Perú.
- González, A. (2020). *Estilos de dirección y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: Un análisis en la empresa Nexia Montes & Asociados S.A.S. de la ciudad de Manizales*. Universidad Nacional de Colombia, Manizales, Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/77504>
- Gutiérrez, C. C., Martínez, G. M. F., & Castro, G. M. (2017). Is there a Relationship between Management and Educational Innovation? A Case Study at Higher Education Level. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 15(1), 19–35.
<https://doi.org/10.15366/reice2017.15.1.002>
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & W. Slocum, J. (2019). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning Editores, S.A.
https://issuu.com/cengagelatam/docs/hellriegel_issuu
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
<https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>

- Hernández, V. (2022). CONTROL OF THE ADMINISTRATIVE FUNCTIONS APPLIED IN A COMPANY. *IJRDO - Journal of Business Management*. <https://doi.org/10.53555/bm.v8i1.4864>
- Johnson, R. B., & Christensen, L. (2020). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. SAGE Publications.
- Kandampully, J., Zhang, T., & Bilgihan, A. (2019). Customer loyalty: a review and future directions with a special focus on the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 379–414. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2014-015>
- Koontz, H., Weihrich, H., & O'Donnell, C. (1991). *Elementos de administración*.
- Martín, C. R. (2019). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139–153. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3). <https://doi.org/10.33423/jmdc.v13i3.2242>
- Mellado, D., Salas, A., Velarde, S., & Tipismana, V. (2019). *Análisis de la gestión administrativa del programa de complementación alimentaria - PCA, modalidad Comedores* [Universidad ESAN]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1560>
- MIDIS, M. de D. e I. S. (2023). *Programa de Complementación Alimentaria (PCA)*.
- Münch, L. (2019). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación.
- Niño-Bautista, L., Gamboa-Delgado, E. M., & Serrano-Mantilla, T. (2019). Perception of satisfaction among beneficiaries of the school food program of Bucaramanga-Colombia. *Revista de La Universidad Industrial de Santander. Salud*, 51(3), 240–250.
- O'Donnell, O., & Boyle, R. (2019). *Understanding and Managing Organisational Culture*.
- ONU, O. de las N. U. (2024). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- OPS, F. I. P. W. U. (2023). *Panorama regional de la seguridad alimentaria y nutricional - América Latina y el Caribe*. <https://doi.org/10.4060/cc3859es>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Peñaranda Ayala, Z. V., Quijano Parra, A., & Thomas Manzano, S. (2018). Evaluar el

- nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. *Bistua Revista De La Facultad De Ciencias Basicas*, 17(1), 94. <https://doi.org/10.24054/01204211.v1.n1.2019.3153>
- Perez-Benites, W. E., Serrano-Aguilar, J. F., Colcha-Ortiz, R. V., & Moreno-Albuja, M. del C. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la Normativa Legal. *Polo Del Conocimiento*, 7(2), 1077–1088. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3634>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2019). *Administración*. Pearson Educación.
- Rodríguez-Palleres, X., Baltierra-Reyes, F., & González-Muñoz, F. (2021). Estudio transversal: Satisfacción de usuarios del programa Cajas de alimentos del Gobierno de Chile por Covid-19. *Revista Peruana de Investigación En Salud*, 5(3), 165–172. <https://doi.org/10.35839/repis.5.3.919>
- Rodríguez, M., Cogco, A., Islas, A., Herrera, M., Martínez, A., Pérez, J., Canales, A., & López, I. (2019). *Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales*. https://ri.iberomx/bitstream/handle/iberomx/1336/OAMM_RepTec_01.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sadiq, N., Laila, U., Mehmood, T., & Rehan Haqqi, T. (2020). Impact of Pakistan Bait-ul-Mal on the Satisfaction Level of the Beneficiaries. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 6(4), 995–1004. <https://doi.org/10.26710/jafee.v6i4.1443>
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica* (Business S).
- Sánchez Delgado, M. (2020). *Administración 1*. Grupo editorial patria.
- Soares, F. V., Ribas, R. P., & Osório, R. G. (2019). Impactos del Programa Bolsa Familia (PBF) - WWP. Soares, F. V., Ribas, R. P., & Osório, R. G.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert Jr., D. R. (1996). *Administración*. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Tamez, S., Ruiz, A., Ayala, C., & Ortiz, L. (2019). Programas de asistencia alimentaria e inseguridad alimentaria en los hogares mexicanos pobres con menores de edad. *Estudios Sociales. Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 29(53). <https://doi.org/10.24836/es.v29i53.615>
- Tejeda, A. B. (ORCID: (2021). Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020. *Universidad César Vallejo*, 1–81.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57254/Tejeda_CA_B-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terry, G. R. (1977). *Principles of management*. R. D. Irwin; 7th edición.

Wijayanti, E. I., Asri, S., & Suroyo, S. (2022). Effects of Quality of Administrative Services and Quality of Health Services on Patient Satisfaction in Tanjung Redeb Health Center, Berau Regency. *International Journal of Community Service & Engagement*, 3(4), 150–163. <https://doi.org/10.47747/ijcse.v3i4.911>

Wouterse, F., Murphy, S., & Porciello, J. (2020). Social protection to combat hunger. *Nature Food*, 1(9), 517–518. <https://doi.org/10.1038/s43016-020-00144-1>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024.							
AUTOR: Vargas Arbieta, Jimmy William							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024?</p> <p>Problemas secundarios: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la imagen del Programa del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y las expectativas del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de gestión del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del beneficio del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la valoración de las externalidades del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del PCA de una</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen del Programa del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y las expectativas del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de gestión del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del beneficio del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la valoración de las externalidades del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del PCA de una</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la imagen del Programa del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y las expectativas del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de gestión del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del beneficio del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la valoración de las externalidades del PCA de una Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del PCA de una</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planeación	Compra de alimentos	1	Ordinal	Alto
				Presupuesto	2		
			Organización	Funcionamiento del programa	3	– Muy en desacuerdo	Bajo
				Capacitación a los usuarios	4		
				Distribución de alimentos	5		
			Dirección	Motivación	6	– En desacuerdo	
				Comunicación	7		
			Control	Normas de Control	8	– Indiferente	
				Supervisión	9		
			Variable 2: Satisfacción del usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Imagen del programa	Claridad de la información del Programa	10	Ordinal	Alto
Información para acceder al Programa	11						
Expectativas	Mejoramiento de la calidad alimentaria	12	– Muy en desacuerdo	Medio			
	Mejoramiento de condiciones de vida	13					
Calidad de gestión	Acceso a los diferentes beneficios del Programa	14	– En desacuerdo	Bajo			
	Trato de los responsables del Programa	15					
Calidad del beneficio	Amabilidad, buen trato	16	– De acuerdo				
	Ambientes adecuados y limpios	17					
	Calidad de la ración alimentaria	18					
Valoración de las externalidades	Participación en las actividades de su comunidad	19	– Muy de acuerdo				
	Compromiso con las actividades del Programa	20					
		21					

Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024?	Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024	Municipalidad Provincial en Apurímac, 2024	Satisfacción	Satisfacción del Programa Satisfacción de la ración alimentaria	22		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR				
TIPO: Básico DISEÑO: Correlacional MÉTODO: Deductivo	POBLACIÓN: Beneficiarios del Programa de Complementación Alimentaria de una Municipalidad Provincial del departamento de Apurímac TIPO DE MUESTRA: Beneficiarios del Programa de Complementación Alimentaria de una Municipalidad Provincial del departamento de Apurímac TAMAÑO DE MUESTRA: 292	Variable 1: Gestión administrativa Técnicas: Observación Instrumentos: Cuestionario Autor: Jimmy William Vargas Arbieto Año: 2024 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Usuarios del PCA Forma de Administración: Presencial Variable 2: Satisfacción del usuario Técnicas: Observación Instrumentos: Cuestionario Autor: Jimmy William Vargas Arbieto Año: 2024 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Usuarios del PCA Forma de Administración: Presencial:	DESCRIPTIVA: <ul style="list-style-type: none"> - Histograma: Muestra la distribución de los datos dividiéndolos en intervalos y representando la frecuencia de los datos en cada intervalo. - Gráfico de barras: Utiliza barras para mostrar la frecuencia de diferentes categorías o grupos. INFERENCIAL: <ul style="list-style-type: none"> - coeficiente de correlación de Rho de Spearman 				

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Gestión administrativa	La gestión administrativa consiste en el proceso que se aplica para lograr los objetivos y fines de una organización, mediante actividades fundamentales como la planeación, la organización, la dirección y el control (Chiavenato, 2019)	Es la primera variable de estudio y sus dimensiones constituyentes son: Planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Compra de alimentos	1	Ordinal
				Presupuesto	2	
			Organización	Funcionamiento del programa	3	
				Capacitación a los usuarios	4	
				Distribución de alimentos	5	
			Dirección	Motivación	6	
				Comunicación	7	
			Control	Normas de Control	8	
				Supervisión	9	
Variable 2: Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es la evaluación y estimación de la población que se beneficia de un programa social, según su nivel de pobreza, y que compara la realidad con las expectativas generadas por los beneficios del programa (Rodríguez, <i>et al.</i> , 2012)	Es la segunda variable de estudio, constituida por las siguientes dimensiones: imagen del programa, expectativas, calidad de gestión, calidad del beneficio, calidad del beneficio, valoración de externalidades y satisfacción	Imagen del Programa	Claridad de la información del Programa	10	Ordinal
				Información para acceder al Programa	11	
			Expectativas	Mejoramiento de la calidad alimentaria	12	
				Mejoramiento de condiciones de vida	13	
			Calidad de Gestión	Acceso a los diferentes beneficios del Programa	14	
				Trato de los responsables del Programa	15	
			Calidad del beneficio	Amabilidad, buen trato	16	
				Ambientes adecuados y limpios	17	
				Calidad de la ración alimentaria	18	
			Valoración de las externalidades	Participación en las actividades de su comunidad	19	
				Compromiso con las actividades del Programa	20	
			Satisfacción	Satisfacción del Programa	21	
Satisfacción de la ración alimentaria	22					

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Satisfacción del Usuario

Si usted está de acuerdo en participar en esta investigación, conteste el siguiente cuestionario.

Marque con una X la opción que mejor valora para cada ítem sobre el Programa de Complementación Alimentaria (PCA), de acuerdo a la siguiente especificación:

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

Ítems	Escala de Valoración				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Imagen del Programa					
¿Su municipalidad facilita información adecuada sobre el PCA?					
¿Considera usted que se empadrona adecuadamente a los potenciales usuarios del PCA?					
Dimensión: Expectativas					
¿Considera que el PCA ha mejorado su alimentación?					
¿Ha mejorado sus condiciones de vida, desde el momento que es usuario del PCA?					
Dimensión: Calidad de gestión					
¿Considera que como usuario tiene acceso a todos los beneficios que brinda el PCA?					
¿El personal del PCA es amable y cortés cuando entrega los alimentos a su Comedor Popular?					
Dimensión: Calidad del beneficio					
¿El trato y amabilidad por parte de las responsables del comedor popular es agradable?					

¿Las instalaciones donde funciona el comedor popular son adecuados, cómodos y limpios?					
¿Considera que la ración alimentaria brindados por el PCA son de calidad?					
Dimensión: Valoración de las externalidades					
¿Ha mejorado su participación en las actividades de su comunidad a partir de ser usuaria del programa de Complementación Alimentaria?					
¿Cómo usuaria participa de manera activa en las actividades del comedor Popular?					
Dimensión: Satisfacción					
¿Se encuentra satisfecho con el Programa de Complementación Alimentaria?					
¿Se siente satisfecho con los alimentos que ofrece el Programa de Complementación Alimentaria?					

Anexo 4. Ficha de validación de contenido para un instrumento

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de una Municipalidad Provincial. Apurímac, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría
Gestión Administrativa**

Definición de la variable/categoría: administrar es un consolidado de fases que tiene como meta alcanzar todos los objetivos trazados de una organización mediante el cumplimiento de tareas esenciales como la planeación, organización, dirección y control.

Dimensión	Indicador	N°	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planeación	Compra de alimentos	1	¿La Municipalidad Provincial, realiza con tiempo la compra de los alimentos para sus Centros de Atención?	1	1	1	1	
	Presupuesto	2	¿La Municipalidad Provincial cuenta con el presupuesto para atender la demanda de los usuarios?	1	1	1	1	
Organización	Funcionamiento del Programa	3	¿La Municipalidad Provincial cuenta con los funcionarios, personal de campo y administrativos para el buen funcionamiento del Programa de Complementación Alimentaria?	1	1	1	1	
	Capacitaciones a los usuarios	4	¿Se realiza capacitaciones de buenas prácticas de almacenamiento y manipulación de alimentos a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria?	1	1	1	1	
	Distribución de alimentos	5	¿La distribución de la canasta alimentaria, se entrega de manera oportuna?	1	1	1	1	
Dirección	Motivación	6	¿El personal de la Municipalidad Provincial se siente motivado al momento de realizar los diferentes servicios para los Centros de Atención?	1	1	1	1	
	Comunicación	7	¿Existe comunicación e interés por parte del personal de la Municipalidad Provincial al momento de absolver sus dudas e inquietudes, en razón al funcionamiento de sus Centros de Atención?	1	1	1	1	
Control	Normas de control	8	¿Se cumplen con las normas dadas por el MIDIS para el adecuado funcionamiento de los Centros de Atención?	1	1	1	1	
	Supervisión	9	¿El Programa de Complementación Alimentaria supervisa regularmente a los Centros de Atención?	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría
Satisfacción del usuario**

Definición de la variable/categoría: la satisfacción del usuario es una medida de cómo los servicios proporcionados por una entidad cumplen o superan las expectativas del cliente. Se trata de una percepción subjetiva basada en la experiencia del usuario con el servicio.

Dimensión	Indicador	N°	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Imagen del programa	Claridad de la información del Programa	10	¿La información sobre el Programa de Complementación Alimentaria es clara?	1	1	1	1	
	Información para acceder al Programa	11	¿Tiene acceso suficiente a información sobre el programa?	1	1	1	1	
Expectativas	Mejoramiento de la calidad alimentaria	12	¿La calidad de su alimentación mejora al consumir los productos entregados por el programa?	1	1	1	1	
	Mejoramiento de condiciones de vida	13	¿Las condiciones de vida en su hogar, son mejoradas por el Programa de Complementación Alimentaria?	1	1	1	1	
Calidad de gestión	Acceso a los diferentes beneficios del Programa	14	¿Tiene acceso a todos los beneficios que el Programa de Complementación Alimentaria ofrece?	1	1	1	1	
	Trato de los responsables del Programa	15	¿El trato que brindan los responsables del programa es el idóneo?	1	1	1	1	
Calidad del beneficio	Amabilidad, buen trato	16	¿El personal del programa es amable y brinda un buen trato?	1	1	1	1	
	Ambientes adecuados y limpios	17	¿Los ambientes donde se ejecuta el programa, son adecuados y limpios?	1	1	1	1	
	Calidad de la ración alimentaria	18	¿Son de buena calidad de las raciones entregadas en el programa?	1	1	1	1	
Valoración de las externalidades	Participación en las actividades de su comunidad	19	¿Su participación es continua en las actividades de su comunidad?	1	1	1	1	
	Compromiso con las actividades del Programa	20	¿Existe su compromiso con las actividades del Programa de Complementación Alimentaria?	1	1	1	1	
Satisfacción	Satisfacción del Programa	21	¿Se siente satisfecho con el Programa de Complementación Alimentaria?	1	1	1	1	
	Satisfacción de la ración alimentaria	22	¿Se siente satisfecho con la ración alimentaria entregada?	1	1	1	1	

Fichas de validación de cuestionario

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de instrumento	Cuestionario de Gestión Administrativa
Objetivo del instrumento	Determinar la satisfacción del usuario con respecto a la gestión administrativa del Programa de Complementación Alimentaria de una Municipalidad Provincial del departamento de Apurímac, 2024
Nombres y Apellidos del experto	William Flores Paredes
Documento de identidad	41622815
Años de Experiencia en el área	2
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial de Abancay
Cargo	Coordinador
Número telefónico	983698950
Firma	
Fecha	06/05/2024

Especialidad del validador

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	FLORES PAREDES
Nombres	WILLIAM
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	41622815

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	13/11/23
Resolución/Acta	0726-2023-UCV
Diploma	052-222737
Fecha Matrícula	04/04/2022
Fecha Egreso	18/08/2023

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Julio de 2024



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 15/07/2024 18:15:47-0500

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de instrumento	Cuestionario de Gestión Administrativa
Objetivo del instrumento	Determinar la satisfacción del usuario con respecto a la gestión administrativa del Programa de Complementación Alimentaria de una Municipalidad Provincial del departamento de Apurímac, 2024
Nombres y Apellidos del experto	Carlos Flores Paredes
Documento de identidad	41622822
Años de Experiencia en el área	2
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial de Abancay
Cargo	Asesor
Número telefónico	986013917
Firma	
Fecha	06/05/2024

Especialidad del validador

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	FLORES PAREDES
Nombres	CARLOS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	41622822

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	13/11/23
Resolución/Acta	0726-2023-UCV
Diploma	052-222430
Fecha Matrícula	04/04/2022
Fecha Egreso	16/08/2023

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Julio de 2024



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 15/07/2024 22:15:39-0500

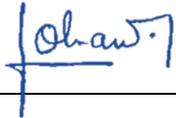
ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



CÓDIGO VIRTUAL 0001992268

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de instrumento	Cuestionario de Gestión Administrativa
Objetivo del instrumento	Determinar la satisfacción del usuario con respecto a la gestión administrativa del Programa de Complementación Alimentaria de una Municipalidad Provincial del departamento de Apurímac, 2024
Nombres y Apellidos del experto	John Alexis Vargas Arbieta
Documento de identidad	31039317
Años de Experiencia en el área	3
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial de Abancay
Cargo	Asesor
Número telefónico	983636655
Firma	
Fecha	06/05/2024

Especialidad del validador

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VARGAS ARBIETO**
Nombres **JOHN ALEXIS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **31039317**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **21/03/23**
Resolución/Acta **0164-2023-UCV**
Diploma **052-198080**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **27/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001992260



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 15/07/2024 22:11:00-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Anexo 5. Resultados del análisis de consistencia interna

Sobre el coeficiente de alfa de Cronbach para el cuestionario que mide la variable gestión administrativa los resultados fueron:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	9

Lo que indica que el cuestionario tiene un nivel de confiabilidad bueno.

Ahora, sobre el cuestionario que mide la variable satisfacción del usuario, el resultado de la confiabilidad fue:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	13

Igualmente, el cuestionario para esta variable tiene un nivel de confiabilidad bueno.