



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del  
programa Vaso de Leche en una municipalidad distrital de Trujillo  
2023

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Vigo Cotos, Lissetti Geraldine ([orcid.org/0009-0002-3958-6101](https://orcid.org/0009-0002-3958-6101))

**ASESORES:**

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel ([orcid.org/0000-0002-9242-3881](https://orcid.org/0000-0002-9242-3881))

Dr. Neciosup Obando, Jorge Eduardo ([orcid.org/0000-0002-4605-5475](https://orcid.org/0000-0002-4605-5475))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

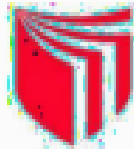
2023

## **Dedicatoria**

La tesis de investigación está dedicada a mis seres queridos, a mis padres en especial a mi madre, que fue impulso diario que tuve para la culminación de esta etapa, a mis hijos que son el motor para continuar con mi crecimiento personal profesional, a mi esposo que siempre apoyó mis decisiones profesionales, ellos han sido pilares fundamentales en mi vida y sin los cuales no habría logrado mi meta. Mi perseverancia incansable ha permitido dar lo mejor de mí, no solo para beneficio propio, sino también para el de mi familia y amigos.

## **Agradecimiento**

Los resultados de mi tesis de investigación son exclusivos para aquellos que de alguna manera forman parte de ello. Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis asesores por sus conocimientos y ayudarme a aplicarlos de manera adecuada en este trabajo de investigación. También agradezco a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por su contribución a mi formación académica y profesional. Sin embargo, mi agradecimiento principal es para mi familia, quienes han sido un apoyo fundamental en todo momento y sin quienes no habría podido llegar hasta aquí.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**


**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO Y PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de la Tesis titulada: "Gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en una municipalidad distrital de Trujillo 2023", cuya autora es VIGO COTOS LISSETTI GERALDINE, 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.

Trujillo, 17 de Setiembre del 2023

<b>Apellidos y nombres del asesor: Morales Salazar Pedro Otoniel</b>	
<b>DNI N° 17910106</b>	
<b>ORCID: 0000-0002-9242-3881</b>	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VIGO COTOS LISSETTI GERALDINE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en una municipalidad distrital de Trujillo 2023", 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
VIGO COTOS LISSETTI GERALDINE : 42201769 <b>ORCID:</b> 0009-0002-3958-6101	Firmado electrónicamente por: LGVIGO el 24-01-2024 15:23:48

Código documento Trilce: INV - 1316131

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de los asesores	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	xiii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.1.1 Tipo de investigación	20
3.1.2 Diseño de investigación	21
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población, muestra y muestreo	23
3.3.1 Población	24
3.3.2 Muestra	24
3.3.3 Muestreo	25
3.3.4 Unidad de análisis	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	27
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	52

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Listado de expertos	23
<b>Tabla 2</b>	Niveles de Gestión administrativa	24
<b>Tabla 3</b>	Niveles de Gestión administrativa según sus dimensiones	26
<b>Tabla 4</b>	Nivel de satisfacción de los beneficiarios	28
<b>Tabla 5</b>	Niveles de satisfacción de los beneficiarios según dimensiones	29
<b>Tabla 6</b>	Correlación entre cumplimiento de metas y la satisfacción de los beneficiarios	30
<b>Tabla 7</b>	Correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los beneficiarios	32
<b>Tabla 8</b>	Correlación entre la empatía y la satisfacción de los beneficiarios	32
<b>Tabla 9</b>	Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios	37

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar el nivel de gestión administrativa del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. Se destaca que el planteamiento cuantitativo del problema estuvo enmarcado en un diseño no experimental – transversal y de nivel descriptivo – correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicándose como instrumento un cuestionario con 31 ítems. Esta investigación estuvo conformada por una población de 65 presidentas beneficiarias del PVL. Los resultados señalaron que el nivel de la variable gestión administrativo, un 64.29% la califica como mala, señalando áreas de mejora. Además, un 32.14% como regular y solo un 3.57% buena y la variable satisfacción de los beneficiarios, un 46.43% califica su satisfacción como malo, el 53.57% como regular y ningún beneficiario la considera buena, asimismo las dimensiones cumplimiento de metas y empatía no se relacionan significativamente con la satisfacción de los beneficiarios, mientras que la dimensión capacidad de respuesta indica una correlación significativa de 0.684, con una sig. de 0.000. Finalmente se concluye que no existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del PVL, evidenciado por coeficiente de correlación de -0.011 con un valor de significancia (p) de 0.939.

**Palabras clave:** gestión administrativa, satisfacción, metas, municipio, capacidad de respuesta.



## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the level of administrative management of the glass of milk program in a district municipality of Trujillo, 2023. It is noted that the quantitative approach to the problem was framed in a non-experimental design - cross-sectional and descriptive level - correlational. The technique used was the survey, applying as instrument a questionnaire with 31 items. This research consisted of a population of 65 female presidents who were beneficiaries of the PVL. The results indicated that the level of the administrative management variable, 64.29% qualifies it as bad, indicating areas for improvement. In addition, 32.14% as regular and only 3.57% good and the variable satisfaction of the beneficiaries, 46.43% rate their satisfaction as bad, 53.57% as regular and no beneficiary considers it good, likewise the dimensions of goal achievement and empathy are not significantly related to the satisfaction of the beneficiaries, while the responsiveness dimension indicates a significant correlation of 0.684, with a sig. of 0.000. Finally, it is concluded that there is no significant correlation between administrative management and the satisfaction of the PVL beneficiaries, evidenced by a correlation coefficient of -0.011 with a significance value (p) of 0.939.

**Keywords:** administrative management, satisfaction, goals, municipality, response capacity.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo busca comprender la relación entre la gestión de los programas sociales y como su efectivo desarrollo permite establecer un equilibrio en la satisfacción del usuario o mejor conocido como beneficiario de los programas establecidos desde el desarrollo de la gestión, con ello se busca valorar la importancia de conocer como la atención de necesidades comunes permite mejorar la calidad de vida de los beneficiarios, a fin de que la brecha de la pobreza o extrema pobreza por falta de recursos se encuentre equilibrada por el beneficio recibido.

Muchos gobiernos del mundo logran identificar las necesidades que aquejan a sus ciudadanos, frente a ello tratan de elaborar y a su vez poder ejecutar planes que le permiten atender las carencias que los abordan, este fundamento se sujeta a que la ciudadanía se encuentre beneficiada y mejore en todo sentido su calidad de vida. En los últimos años, el aumento de programas sociales con carácter de asistencia social ha ido avanzando y manifestándose constantemente en muchos países de la región latinoamericana, su mayor presencia se ha podido identificar mediante la ejecución de programas de inclusión social y los programas de pensiones sociales (CEPAL, 2019).

Pero la realidad es muy lamentable tanto en países de gran desarrollo industrial como en los países subdesarrollados, en ambos contextos es muy fácil identificar que muchas entidades gubernamentales carecen de voluntad política y de gestión para poder atender directamente a la ciudadanía.

Pese a que las condiciones sociales como pobreza y pobreza extrema en el mundo no han culminado, y mucho menos se ha logrado reducir en gran magnitud la brecha entre los que tienen y aquellos que deben de ser atendidos, es necesario enfocar a los programas sociales como elementos fundamentales para el desarrollo de las comunidades. Según CEPAL (2019) el problema grave que afronta la región latinoamericana es la pobreza y la desigualdad, para el año 2017, considera que en Latinoamérica un 30,2% se

encontraba en una de pobreza mientras que un 10,2% formaba parte de la pobreza extrema.

Abramo et al. (2019) mencionó que es de suma importancia considerar los siguientes antecedentes que se han registrado en Latinoamérica sobre como la pobreza termina siendo la causa directa para que los gobiernos sumen fuerzas para atender a las diversas poblaciones mediante programas de carácter social. Por ejemplo, en México, al encuestar a diversos ciudadanos en el año 2003 para obtener información relevante sobre la situación de la pobreza, la encuesta consolida que los elementos de causa para determinar la pobreza en un ciudadano se justifican en la falta de oportunidades laborales y el no contar con recursos, por ello, años más tarde se ejecutaría el programa oportunidades, el cual, para la población le fue de gran ayuda.

Por otro lado, Abramo et al. (2019) afirma que las diferentes entidades municipales en Chile no han logrado conectar con estrategias que le sean fáciles para poder atender debidamente y sobre todo de manera satisfactoria a los usuarios, esto se debería a la falta de información y de estudios relevantes que permitan mejorar la relación de la gestión de los ciudadanos con la capacidad que debe tener la entidad municipal para satisfacer sus necesidades, por ello considera que es de suma importancia que exista una comunicación permanente es dicha relación, ya que considera que el dialogo sería una gran ayuda para poder gestionar actividades al favor del desarrollo social.

Sobre esta gran problemática que aborda diferentes contextos, El Peruano (2019) menciona que la población pese a quejarse de las malas condiciones por las cuales tiene que pasar para ser atendidos por parte de sus funcionarios, no reciben ninguna respuesta y a consecuencia de ello es muy común encontrar diferentes reportes tanto de televisión como radio de parte de la población para hacer llegar su disgusto, esta sentida y lamentosa

realidad termina afectando las necesidades que tienen que satisfacer los usuarios.

En el Perú los programas sociales han sido una oportunidad para los usuarios que en forma general se encuentran comprendidos como parte del sector de pobreza o pobreza extrema, pese a los diferentes esfuerzos realizados por el gobierno central para lograr descentralizar la dinámica de atención y satisfacción a los usuarios mediante estos programas, las entidades municipales lamentablemente no se dan a vasto para poder lograr con éxito dicha satisfacción.

Cavero et al. (2017) Frente a ello cabe recalcar que los programas sociales que proporciona el Estado son de suma importancia, ya que les permiten a los usuarios beneficiados tener una oportunidad de ser atendidos y sentirse conectados con la gestión de la gobernabilidad, los programas sociales llegan a ser elaborados para que su destino tenga como finalidad el poder mejorar la calidad de vida de las personas.

Programas sociales como el de vaso de leche estipulada en la ley N° 24059 o el programa nacional de asistencia alimentaria estipulada en la ley N° 27767 emanan de una necesidad social, por la cual se trata de atender a las personas más necesitadas, con ello el Estado trata de atender a las familias y con ello evitar la propagación de enfermedades contagiosas o la desnutrición.

En las entidades públicas las diversas exigencias de parte de los usuarios son más abrumante, tal es el caso de la municipalidad de Piura, en la cual, en el año 2018 se logró determinar que, mediante la aplicación de técnicas de atención al usuario, solamente se logró influir en un 37.6% de satisfacción. Por ello cabe recalcar a Paiva & Meca (2018) quienes consideran que en tanto se avance en el servicio basado en la atención y la satisfacción de cualquier entidad municipal, es notable que influya en un 41.5 % en el nivel satisfacción.

Estos problemas de insatisfacción de parte de los usuarios, consideró Cruz (2016) que se debería a que, en las entidades municipales, sus trabajadores cuentan con los recursos necesarios y adecuados para el cumplimiento efectivo de su labor, y eso se podría comparar plenamente con el sector privado, en donde las respuestas frente a la satisfacción de necesidades de diversa índoles son atendidas de manera más rápida.

Otra dificultad sobre el desarrollo de los programas sociales que permiten asistir las necesidades de las personas concierne como afirma (Rivard, 2014), que, si estos programas no tienen status, es decir fondos monetarios, lamentablemente las personas que necesitan y merecen el servicio, lamentablemente se quedan sin servicio. Por ello (Regalía, 1999), considera que es de suma importancia que las autoridades deben de realizar evaluaciones a los programas que ejecutan, por un lado, les sirve para poder obtener información objetiva del cumplimiento de los programas y por otra parte es de suma necesidad para poder comprender su proyección en el tiempo y sobre todo su viabilidad.

A nivel local, la realidad más cercana es la que se ha vivido por las dificultades que generó la presencia de la COVID 19, para mayo del 2020, el Gobierno Regional de La Libertad elaboró diferentes programas sociales que tenían de referencia el poder ayudar a las personas que se veían afectadas por diferente índole ante la propagación de la pandemia, pese a que los usuarios no se sentían satisfechos por las demoras y dificultades que aparecieron, el Gobierno Regional de La Libertad logró promover ayuda humanitaria mediante la campaña “con tu apoyo todo es posible”, en dicho programa se recaudó productos y víveres de primera necesidad para luego distribuirlos a las personas de mayor necesidad. Así mismo se realizó la activación de comedores populares, en la provincia de Trujillo se activaron 33 comedores cuyo fin real busco apoyar a grupos comunales, no obstante, se ejecutó el programa denominado “te cuido Perú”, el mismo que fue reconocido mediante el decreto supremo N° 068-2020-PCM en fecha de 14 de abril del

mismo año, que sirvió de apoyo para la asistencia y vigilancia de las personas que se contagiaron de la COVID 19.

Frente a lo mencionado anteriormente, es saludable pensar y proponer que las entidades municipales deben de poder seleccionar de manera adecuada y oportuna a sus trabajadores, ya que, si existe una relación basada en el respeto y la tolerancia en la atención de los programas sociales PVL, es muy probable que los usuarios vayan mermando esa brecha de la insatisfacción, es necesario que la entidad municipal reconozca al usuario como la razón de ser de la efectividad de la gestión, además, es crucial examinar cómo la gestión administrativa, influye en la satisfacción del usuario, es así que presentamos la siguiente problemática: PG. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023?. P.E.1 ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023? P.E.2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023? P.E.3 ¿Cuál es la relación del cumplimiento de metas y la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023? P.E.4 ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023? P.E.5 ¿Cuál es la relación de la empatía y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023?

El presente trabajo de investigación es valioso y notable en el sentido de que se justifica desde el aspecto social, gracias a la información obtenida la entidad municipal logrará tener un punto de referencia para poder mejorar la capacidad de gestión para mejorar su calidad en la atención a necesidades de interés social, gracias a ello los usuarios beneficiados sentirán un mayor acercamiento de parte de la entidad municipal para poder ser atendidos de eficaz y eficiente, teniendo en consideración que se asume dicha garantía

como una responsabilidad social garantizada que permite mejorar el estándar de calidad de gestión.

Así mismo, la información que se obtiene del presente trabajo permitirá a investigaciones futuras tener un referente de soporte para lograr realizar comparaciones con escenas futuras de gestión.

Desde el aspecto metodológico es muy importante valorar el estudio realizado, ya que el uso de los instrumentos que han sido adecuados a la problemática identificada ha permitido lograr tener resultados, y que a su vez permitirán valorar la capacidad de gestión que tiene alguna institución en particular.

El presente trabajo de investigación se justifica desde el aspecto social, ya que permite mejorar la capacidad de gestión de la entidad municipal para atender las necesidades de interés social de manera eficaz y eficiente, lo que se asume como una responsabilidad social garantizada que permite mejorar el estándar de calidad de gestión. Además, la información obtenida permitirá a investigaciones futuras tener un referente de soporte para realizar comparaciones con escenas futuras de gestión como lo indica Bonilla (2021) y Cepal (2020).

Desde el aspecto metodológico, el uso de los instrumentos adecuados a la problemática identificada ha permitido obtener resultados y valorar la capacidad de gestión de la institución en particular, como lo menciona (bonilla, 2021) y (OEA, 2020)

La investigación que estamos realizando es factible porque al utilizar un cuestionario como herramienta para recopilar información y con la disposición tanto de la entidad municipal como de los usuarios involucrados como recursos humanos, podemos determinar la relación entre las variables propuestas. Por lo tanto, es crucial establecer el objetivo general de este estudio: O.G Determinar la relación entre la gestión administrativa y la

satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. O.E1 Determinar el nivel de gestión administrativa del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. O.E2 Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. O.E3 Determinar la relación del cumplimiento de metas y la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. O.E4 Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. O.E5 Determinar la relación de la empatía y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

Por último, se planteó la Hi: Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche de una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. En relación a las preguntas de investigación se plantearon las siguientes hipótesis específicas: H.E1: Existe un nivel de significancia en la gestión administrativa del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023, H.E2: Existe un nivel de significancia de la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023, H.E3: Existe una relación positiva y significativa entre el cumplimiento de metas y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche una municipalidad distrital de Trujillo, 2023, H.E4: Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche una municipalidad distrital de Trujillo, 2023, H.E5: Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.



## II. MARCO TEÓRICO

La dirección administrativa tiende a cumplir un papel crucial para brindar servicios a los usuarios. En el contexto donde la prioridad es la satisfacción del usuario, es fundamental comprender la conexión entre la gestión administrativa (GA) y la satisfacción del Beneficiario (SB) como serán presentados de ahora en adelante en la investigación. Este estudio se basó en diferentes enfoques teóricos, como la teoría del logro de objetivos y la teoría de la calidad de servicio, que proporcionan una base conceptual sólida para analizar cómo las prácticas de GA afectan la SB. A través de esta investigación, se busca explorar cómo una gestión administrativa eficiente y centrada en el usuario puede mejorar la satisfacción de estos, aportando así a la mejora continua de los servicios proporcionados.

Asimismo, Silva & Uriol (2023), en su investigación a nivel nacional, el objetivo principal fue revisar la conexión entre el control administrativo del PVL y la SB en el Distrito de VLH, durante el año 2021. Los resultados mostraron que el 39% de los participantes manifestó que el PVL realiza una buena gestión de control administrativo. Por otro lado, el nivel de gestión administrativa obtuvo un 23% casi nunca, mientras que el nivel siempre alcanzó un 18%, y solo el 1% mencionó el nivel nunca. En cuanto a la aprobación de los beneficiarios, el 38% indicó que están "casi siempre" satisfechos, el 32% mencionó que están satisfechos "a veces". Es crucial que los municipios administren el presupuesto del Estado destinado a apoyar las labores operativas del programa social, como contratación de personal, capacitación, apoyo en formación del talento humano, supervisión, logística y seguimiento.

Boy (2019), el propósito fundamental de su investigación consistió en examinar la administración del PVL y la SB en el sector Ramón Castilla, ubicado en el distrito de Pacasmayo, dicho trabajo presentó un modelo no experimental con un total de 68 beneficiarios, así mismo, con el fin de poder recoger la información necesaria pudiendo así desarrollar de esta investigación científica, se aplicó una encuesta, la cual se identificó como la

técnica más utilizada, y se eligió un cuestionario como herramienta para recolectar información a través de la misma, Como resultado, se pudo concluir que si se presenta una conexión significativa para la administración del PVL y SU en el estudio realizado, ( $r=,516$  y  $\text{Sig.}=,000$ ).

Valencia (2023), el autor realizó una investigación cuya finalidad principal era poder encontrar la conexión para la GA y SB, Grass of Milk en el distrito de Sokhabaya. Metodología utilizada: Se trata de un estudio correlacional aplicado con un modelo no experimental, cuantitativo, de corte transversal. Hubo 126 beneficiarios. Dado que es finito y accesible, se ha muestreado y resultó ser una muestra no probabilística. Se utilizaron como instrumentos métodos de encuesta y cuestionarios. Se aplicó estadística descriptiva. La correlación de ambas variables se demostró mediante el rho de Spearman 0.413 se encontró que la correlación es moderada y positiva entre ambas variables con valores  $=0.000 < 0.05$ , aceptando la hipótesis alternativa, entre la GA distrital y el programa vaso de leche. Sokabaya. Un nivel superior de gestión gerencial concluyó que: Mayor nivel de aceptación y conocimiento del PVL.

Tam (2019), abarcó un estudio en una universidad en Trujillo. La finalidad del estudio fue analizar la conexión que se da para las variables de manejo administrativo y productivo en Súper Rey en el norte de Perú. Se utilizó una metodología correlacional y descriptiva, y se seleccionó una muestra censal de 30 trabajadores contratados bajo planilla, a los cuales se les administró un cuestionario basado en la escala de Likert con 56 ítems. Los resultados revelaron que tanto la GA en general mostraron un nivel intermedio de gestión. Por otro lado, la variable de productividad y sus dimensiones presentaron un nivel bajo de gestión. La hipótesis fue contrastada utilizando el estadístico de Chi-cuadrado de Pearson, lo que llevó al desenlace mostrando así la existencia de una conexión alta y directa para las variables principales del estudio. Además, se encontró que las dimensiones de GA (PODC) están relacionadas con el nivel de producción.

Chávez & Huaman (2018), llevaron a cabo un estudio titulado "Conexión de la GA con la Productividad Laboral de los colaboradores del municipio distrital de Jesús, 2018" presentado en la UPN. La finalidad de este estudio fue encontrar la conexión entre la GA y la productividad de los colaboradores del municipio distrital de Jesús en el año 2018. El enfoque metodológico que se utilizó fue cuantitativo, no experimental y correlacional. La recaudación de información se realizó por medio de cuestionarios basados en una escala de Likert, que fueron validados previamente y mostraron una alta confiabilidad, determinada mediante el Alfa de Cronbach, en una muestra de 40 servidores públicos. Los logros obtenidos en la investigación revelaron una correlación positiva para las variables, con un coeficiente de Pearson de 0.585.

Ñañez (2017) investigó la GA en dos localidades. El estudio se enfocó en una investigación básica, no experimental, cuantitativa. La población que se investiga consistió en los colaboradores de las municipalidades de Chocos y Azángaro en Lima, y utilizó un muestreo censal, lo que permitió describir su composición y analizar dos fuentes de datos. En total, se contó con la participación de 32 colaboradores de cada entidad. La encuesta fue empleada como técnica de investigación, utilizando cuestionarios como instrumentos. Los resultados revelaron grandes diferencias en la gestión administrativa entre ambas municipalidades, lo cual indica un problema en términos de dirección. Sin embargo, se observó una correlación interesante en los documentos de gestión en relación a la planificación.

Alegria (2020), llevó a cabo un estudio sobre el control administrativo y la eficiencia de los servicios en la Municipio de Rumisapa, Lamas - 2020. El estudio se enmarcó en un enfoque básico, no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Se investigaron a 62 colaboradores, de los cuales 25 pertenecían al municipio distrital de Rumisapa. Fueron 53 personas los que conformaron la muestra. La encuesta se utilizó como técnica de investigación, utilizando cuestionarios como instrumentos. El autor concluye que los servicios brindados por la Municipalidad de Rumisapa presentan un alto nivel de atención siendo esta satisfactoria. Los usuarios expresaron en su mayoría

estar satisfechos con la atención brindada por parte de los trabajadores de la entidad, quienes se destacan por estar capacitados en todos los aspectos relacionados con la gestión administrativa.

Barrera & Ysuiza (2018) realizó una investigación en el municipio en Amazonas, el cual tuvo de propósito estudiar la relación entre el control administrativo y la eficiencia del servicio brindado a los usuarios. Se planteó usar un estudio no experimental, transversal y de diseño descriptivo correlacional. Fueron 74 colaboradores y 133 ciudadanos de la misma localidad los cuales formaron nuestra muestra. Los resultados revelaron que en términos de control administrativo, el 23% de los trabajadores consideraron que no se desarrolló adecuadamente. En cuanto a las distintas dimensiones del control administrativo que no se desarrollaron adecuadamente, se observaron estos porcentajes: planeamiento (41%), regulación (25%), dirección (15%) y control (23%). En cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio que los contribuyentes consideraron que no se desarrollaron adecuadamente, se encontraron las siguientes proporciones: confiabilidad (47%), sensibilidad (23%), seguridad (4%), empatía (5%) y bienes tangibles (8%). Se logró evidenciar una conexión sólida para la GA del municipio y el buen servicio ofrecido a los usuarios.

Ruiz y Sánchez (2021), en su estudio sobre la repercusión que tiene la gestión estratégica en el logro de objetivos durante la emergencia sanitaria en una municipalidad se realizó en esta provincia con colaboradores actuales de la institución. El objetivo fue establecer cómo la gestión estratégica se relaciona con el cumplimiento de metas en esta situación. Utilizando un enfoque no experimental y descriptivo, se encuestó a 168 colaboradores municipales. Los resultados indican que el nivel de GA relacionado con el cumplimiento de metas durante la emergencia sanitaria se divide en 42% "bajo", 40% "medio" y 18% "alto". En términos de la contribución de la gestión estratégica al logro de metas, el 55% es "mala", el 17% "regular" y el 18% "buena". En resumen, se concluye que existe una relación entre la GA y el

cumplimiento de metas, con una correlación alta y directa (0,716) según la prueba de Rho Spearman.

En su investigación, Rivero (2019), resalta la importancia de comprender a las personas, sus pensamientos y acciones al adoptar una perspectiva empática para una mejor comprensión. El propósito de su trabajo es demostrar la relevancia de la empatía como una habilidad fundamental para comprender y establecer relaciones armoniosas con el entorno, al considerar las motivaciones, limitaciones y realidades de los individuos. El estudio se basa en la revisión literaria y publicaciones sobre empatía, concluyendo que esta habilidad es esencial en diversos contextos de la vida para facilitar una mejor comunicación y entendimiento mutuo.

Liao et al. (2003) como se citó en Cita de cita Demuner et al. (2018), la capacidad de reacción frente al entorno se refiere a la acción adoptada en función del conocimiento adquirido y las habilidades desarrolladas, lo que refuerza a la organización para comprender y actuar de manera eficiente. Esto se relaciona con el rendimiento, la velocidad y la coordinación con la que se implementan y revisan las acciones de forma periódica. En consecuencia, las empresas que responden rápidamente tienden a destacar como competidores superiores, reconocidos por su agilidad, creatividad y capacidad para aprender de sus errores.

Chavez & Torres (2023), llevaron a cabo un estudio con la finalidad de decretar la conexión existente para la GA y la SB. La población objetivo fue de 596 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 234. Para recopilar los datos, se empleó un cuestionario como instrumento de investigación. La fiabilidad del cuestionario se decreto usando el alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de  $\alpha = 0.939$  para la GA y 0.879 para la SB. Los datos analizados revelaron que la GA en la institución se encuentra en un nivel regular, con un 50.9%, mientras que la SB se sitúa en un nivel medio, con un 46.2%. Al contrastar la hipótesis, se obtuvo un valor de  $p = 0.001$ , lo cual indica una correlación significativa entre la GA y la SB. Además, se hayo

la existencia de una correlación positiva considerable para las dos variables estudiadas, evidenciada por un  $Rho = 0.869$ . En conclusión, este estudio ha demostrado una relación significativa entre la GA y la SU en la administración local de agua en Huaraz. Los resultados indican que mejorar la GA puede tener un impacto positivo en la SU. Estos hallazgos proporcionan datos valiosos en lo que respecta a tomar decisiones e implementar estrategias que mejoren la excelencia de los servicios y el grado de SB en esta institución.

Perez (2019), realizó su investigación con la finalidad de examinar la conexión entre la GA y la SU en una municipalidad. El estudio es básico, descriptivo no experimental. Se estudió a 230 usuarios. Para analizar los datos, se emplearon estadísticos descriptivos, se usó la prueba de correlación de Spearman. La información obtenida logró evidenciar la existencia de diferencias significativas para la GA y la SB en las municipalidades distritales de Pólvora. Estos hallazgos indican que la calidad de la GA puede ejercer influencia sobre la SB en el municipio. En resumen, este estudio proporciona evidencia empírica relevante que puede aportar a la mejora de la excelencia en los servicios y la SB en una municipalidad específica.

Altamirano (2019), logró abordar una investigación con el propósito de describir la conexión para la GA y el DL a nivel internacional. Este estudio se enmarcó en un enfoque aplicado y descriptivo, utilizando encuestas para recopilar datos y analizar la correlación existente. La muestra de estudio se centró en pymes del sector del cuero y calzado. Los resultados de esta investigación indican que es necesario considerar múltiples elementos para alcanzar un aumento continuo en la GA. Asimismo, se destacó la importancia de reconocer el impacto que tiene la GA en el DL de las pequeñas empresas del sector del cuero como el calzado. En base a estos hallazgos, se propuso la implementación de un esquema de investigación que promueva una gestión administrativa efectiva en las pymes, con el único fin de mejorar el desempeño laboral.

Guanoluisa (2019), investigo la conexión entre la GA y el desempeño laboral de un centro comercial. El propósito de la investigación consistió en evaluar el impacto de la GA en el DL, utilizando métodos de deducción hipotética y una investigación exploratoria de alcance descriptivo. Los resultados destacaron que la ausencia de una estructura organizacional y el incumplimiento de los procedimientos administrativos afectan negativamente la administración empresarial. Además, se enfatizó la importancia de promover el entusiasmo en el trabajo, la evaluación continua y la comunicación interna como elementos clave para elevar el desempeño de los empleados. Se concluyó que la formulación de estrategias de gestión administrativa adecuadas sería fundamental para guiar a la gerencia y jefaturas, con la finalidad de optimizar el DL de los colaboradores en la empresa.

Llano et al. (2018), llevaron a cabo una investigación con la finalidad de evaluar la complacencia de los usuarios y los prestadores del subprograma de atención general del adulto mayor. El universo de estudio estuvo compuesto por 36,705 personas mayores que reciben atención en el municipio. Para evaluar la satisfacción de los usuarios, se eligió aleatoriamente una muestra de 190 personas mayores utilizando un método de muestreo simple aleatorio. Los resultados obtenidos revelaron una insatisfacción general tanto por parte de los individuos como de las personas que ofrecen los servicios en relación al subprograma. Esto indica que existe un bajo nivel de satisfacción con respecto a la atención y las actividades relacionadas con el subprograma. En conclusión, se resalta la necesidad de establecer estrategias que mejoren la satisfacción tanto de los individuos como el personal de atención en el nivel primario del subprograma de atención comunitaria de personas adultas.

Bae & Kim (2019), abarcaron su estudio con el propósito de investigar cómo la GA influye en la evolución de los programas de bienestar social, y analizaron el papel mediador de la satisfacción de los beneficiarios en esta relación. La exploración empleó un diseño de investigación cuantitativo,

utilizando un cuestionario de encuesta para recopilar datos de 300 beneficiarios de programas de bienestar social en Corea del Sur. Los hallazgos obtenidos indicaron que la GA tiene un impacto favorable para la SB, y esta satisfacción actúa como mediadora en la conexión entre la GA y la eficacia de los programas de bienestar social.

Barca (2018), el documento "Transformación de los sistemas administrativos y de gestión para la protección social" tiene como propósito brindar una guía práctica para formar las estructuras administrativas y sistemas de dirección de la protección social. El documento utiliza un enfoque descriptivo y proporciona ejemplos de buenas prácticas en la entrega de beneficios de asistencia social a los beneficiarios elegibles. Concluyendo que El diseño de los sistemas de administración debe ser específico para cada contexto. El diseño técnico de cada uno de los "bloques de construcción" del sistema administrativo es solo una parte de los procesos de reforma administrativa: lo que realmente importa es la adaptación continua al contexto y necesidades en evolución del país (institucionales, organizacionales, incentivos, capacidad, recursos, etc.) Los países han logrado esto con éxito involucrando a todos los niveles de la administración en la evaluación de brechas/necesidades y en el proceso de diseño, incluyendo un enfoque en cómo las diferentes partes contribuyen a la misión general.

Arbeláez & Mendoza (2017), en su artículo, se propusieron establecer la conexión para la GA y la SB, siendo una investigación cuantitativa, su diseño fue transeccional de correlación y se contó con una población de 9 encargados del centro de salud y 652 beneficiarios externos, dando como resultados que la GA del encargado fue de 56% de nivel regular, así mismo se obtuvo un 44% satisfactoria. La SB fue de 89% por tanto concluyeron en que se haya una directa significativa relación entre gestión y la insatisfacción del usuario. Es importante gestionar los servicios cívicos de tal manera que la población pueda utilizarlos de manera óptima para el bienestar público.



Araya et al. (2020), tuvo como objetivo promover un envejecimiento activo a través de programas de actividades socioeducativas y evaluar la satisfacción de los adultos mayores en conexión con la formación recibida. La investigación se presenta como un enfoque no experimental y descriptivo, utilizando un método cuantitativo de tipo aplicado y descriptivo para su alcance investigativo. Se estableció un grupo experimental compuesto por 205 adultos mayores que participan en el programa socioeducativo llamado Casa de Encuentro. Se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los datos mostraron que el nivel de satisfacción del usuario promedia 72%, así como la percepción la calidad del programa es un 38% regular. Entonces los autores concluyeron que ambas variables tienen una relación positiva debido a que lograron Valor  $r$  de Pearson = 0,383 y valor  $p$  0,000. Es decir, el nivel La satisfacción depende en gran medida de usted y del grado de atención que brinda tiempo para la gestión eficaz de los programas sociales.

Según Acosta et al.(2021), los resultados de un estudio realizado por la National Restaurant Association de EEUU indicaron que el 49% de los clientes eligen regresar a los restaurantes debido a la capacidad de respuesta del servicio, mientras que solo el 12% lo hace por la calidad de las comidas. Esta estadística resalta la importancia de la habilidad de reacción en la experiencia del cliente en comparación con otros aspectos. Además, se evidencia que muchas deficiencias en la excelencia del servicio en los centros de comida están relacionadas con la falta de conocimiento sobre cómo mejorar la capacidad de respuesta, subrayando la necesidad de identificar y abordar estas deficiencias en el sector de la hospitalidad.

Asi mismo Guillen et al. (2020), se propusieron examinar la situación actual de los sistemas que mantienen la información territorial para la gestión de la municipalidad en Costa Rica, enfocándose en la elaboración de los sistemas de información territorial y su utilidad como herramientas de gestión en diversos procesos municipales. El estudio es básico y no experimental, con una población compuesta por 31 municipios. Se empleó una encuesta, utilizando un cuestionario como herramienta de recolección de datos. Como

conclusión, se determinó que la gestión municipal abarca un conjunto de actividades orientadas a garantizar el adecuado desarrollo de los servicios públicos con la finalidad de complacer las necesidades sociales. Una gestión municipal implementa estrategias que encaucen adecuadamente el crecimiento y bienestar común de la ciudad, permitiendo solucionar los problemas sociales del municipio, estas son organizaciones públicas que con conexión con las personas para las que tienen que mantener las necesidades primarias existentes de tal forma que las gestionen y así mejorar el crecimiento de la población.

Tull (2018), elaboró un informe documentado y titulado "School Feeding Interventions in Humanitarian Responses", con el propósito de definir las metas y las consecuencias de los programas de alimentación escolar (SPF) como medidas de cuidado social a un largo plazo, a pesar de ser conocidos comúnmente como aperitivos, almuerzos y/o alimentos para llevar a casa. Este tipo de programas de alimentación escolar tienen efectos favorables en la nutrición y educación de los niños que los reciben a corto y mediano plazo, especialmente cuando se implementan en contextos humanitarios. El propósito primordial de estos programas es elevar la salud y la nutrición para los estudiantes, así como también mejorar los resultados de aprendizaje y formación a través de la seguridad alimentaria. Estos programas también contribuyen al bienestar físico y psicosocial de los niños y promueven la protección y la igualdad de género. Además, fomentan alianzas para promover la inclusión y la seguridad alimentaria.

González et al. (2020) argumentó que la GA abarca una variedad de actividades destinadas a gestionar una organización a través de la implementación de tareas, recursos e iniciativas. Esta habilidad implica coordinar y controlar las acciones y actividades llevadas a cabo dentro de una empresa, con el objetivo de prevenir problemas y lograr las metas establecidas previamente.

Según Cano (2017), enfatiza que los procedimientos de gestión son susceptibles a modificaciones, y las empresas deben estar listas para ajustarse de manera ágil y de manera efectiva a los avances tecnológicos, las preferencias de los clientes, las exigencias del mercado, la competencia y las fluctuaciones macro y microeconómicas.

Chávez et al. (2020), la gestión administrativa desempeña un rol crucial en cualquier empresa, ya que se enfoca en alcanzar los objetivos organizacionales a través de la aplicación de las fases del proceso administrativo, como la planificación, la organización, la dirección y el control.

Dentro de nuestra primera variable gestión administrativa se tienen las siguientes dimensiones: Cumplimiento de metas, eficiencia, empatía.

La dimensión Cumplimiento de metas, Mejía (2016), nos mencionó que es un nivel de complejidad superior, que una meta representa aquello a lo que una persona se dedica con perseverancia para lograr. Estas metas desempeñan un papel crucial en la vida del ser humano, al proporcionarles motivación y dirección en sus acciones.

Dimensión de eficiencia, la capacidad de contar con alguien o algo con el fin de lograr un efecto específico. RAE (2001) como se citó en Rojas et al., (2018), la eficiencia es una medida que evalúa la habilidad o característica de un sistema o agente económico para alcanzar un objetivo específico, logrando dicho propósito con la menor utilización de recursos posibles. En otras palabras, es la capacidad de realizar una tarea o actividad de manera óptima, aprovechando al máximo los recursos disponibles y evitando cualquier desperdicio innecesario. La eficiencia es una cualidad altamente valorada en el ámbito económico, ya que implica maximizar la productividad y obtener resultados satisfactorios con la mínima inversión de tiempo, dinero o esfuerzo.

Dimensión empatía, según la RAE (2019), la empatía es una habilidad emocional y social que consiste en comprender y compartir los sentimientos de otros sin juzgar. Fomenta el entendimiento mutuo y la solidaridad,

contribuyendo a relaciones saludables tanto personales como profesionales. Al cultivar esta habilidad valiosa, se enriquece la convivencia, promoviendo un ambiente de comprensión y respeto que fortalece el tejido social y la colaboración entre personas y comunidades.

La teoría de la GA según Guillin (2021), analizó detalladamente la manera en que se lleva a cabo la GA en la unidad de investigación y desarrollo de una universidad en Guayaquil. Los autores realizan un análisis completo de la literatura existente acerca de la GA y, a partir de ello, plantean un enfoque novedoso para gestionar esta unidad, basándose principalmente en los principios de la teoría de la contingencia.

La teoría de la contingencia argumenta que no hay un enfoque único y universal para la administración, ya que las circunstancias y situaciones pueden variar considerablemente. En este contexto, los autores proponen un modelo de gestión específico para la Unidad de Investigación y Desarrollo, considerando las particularidades y desafíos que enfrenta. Esto implica adaptar las prácticas administrativas de acuerdo con las circunstancias cambiantes y las necesidades particulares de la unidad.

Asimismo, Chiavenato (2012), definió la gestión administrativa como el proceso de haber planeado, organizado, dirigido y controlado los recursos de una entidad con el propósito de alcanzar sus metas. Según el autor, esta función administrativa es fundamental y se aplicó en todos los niveles de la institución. Además, resaltó la relevancia de la administración del talento humano en la gestión administrativa, dado que los recursos humanos eran un componente crucial con miras al logro exitoso de la entidad. Dentro de esta situación, el autor sugirió diversas técnicas y herramientas para manejar el talento humano, como la selección, el entrenamiento, la evaluación del rendimiento y la remuneración.

Los aspectos normativos para la variable gestión administrativa según Silva & Uriol (2022), en este documento, los autores llevaron a cabo un análisis de

la GA del PVL en un distrito de trujillo. Se cambió un enfoque cuantitativo y se tomó una muestra de 100 beneficiarios del programa. Los resultados indicaron que la GA del PVL era deficiente y que los beneficiarios no se encontraron satisfechos con los servicios proporcionados.

Para nuestra segunda variable SB se tienen las siguientes dimensiones: Atención brindada, capacidad de respuesta, y fiabilidad.

Dimensión de atención brindada, Cortez (2015), el estudio subraya la relevancia de la gestión del conocimiento como un instrumento fundamental para elevar la calidad de atención en el ámbito municipal. Los resultados obtenidos respaldan la idea de que un enfoque sólido en la gestión del conocimiento puede tener un impacto positivo en la satisfacción de los ciudadanos y en la eficiencia de los servicios ofrecidos por el municipio bajo análisis

Nuestra segunda variable según, Deng et al. (2019), en su artículo "User Satisfaction in the Context of Mobile Instant Messaging Apps: A Study of WeChat Users in China" definen a la satisfacción del usuario que se refiere a la evaluación subjetiva y emocional que un usuario realiza sobre su experiencia al interactuar con un producto, servicio o sistema, en relación de acuerdo a sus expectativas y requerimientos.

Así mismo Mora (2017) menciona que la satisfacción del usuario se refiere a la evaluación subjetiva que un usuario o cliente hace sobre la calidad y la percepción de valor de un producto, servicio o experiencia, en relación con sus expectativas y necesidades.

Cano et al. (2018) La satisfacción se refiere al estado emocional de una persona que surge al evaluar cómo la apreciación del rendimiento de un producto o servicio se compara con sus expectativas. En este sentido, las empresas reconocen la importancia del servicio prestado y, en particular, valoran la evaluación de la calidad del servicio como un factor crucial. Esto se origina en la creciente exigencia de los clientes actuales, quienes buscan

productos o servicios que no solo cubran sus necesidades, sino que también les ofrezcan resultados excepcionales.

La teoría de la satisfacción de los beneficiarios según, Veenhoven (1994), subraya la significancia de la satisfacción en la vida como un factor que señala el bienestar. De acuerdo con este enfoque teórico, la satisfacción en la vida guarda una conexión con la mejora de las circunstancias de vida.

Asimismo, Silva & Uriol (2022), reveló que la manera en que se manejaba administrativamente el programa tenía un impacto directo en la satisfacción de los beneficiarios. Cuando la gestión administrativa era eficiente y efectiva, los beneficiarios tendían a sentirse más satisfechos con los servicios y los resultados del programa. Esto resalta la importancia de una gestión adecuada en la percepción de bienestar por parte de los beneficiarios. Además destaca la interdependencia entre la GA competente y la SB en programas sociales como vaso de leche. Una gestión eficiente puede no solo mejorar la eficacia del PVL en términos de su impacto en la comunidad, sino también influir en la percepción de calidad y SB, lo que en última instancia contribuirá a un mayor éxito y aceptación del programa en la comunidad.

Los aspectos normativos para la segunda variable SB; en un estudio de investigación realizado por Suárez (2003), basado en datos del INEI en 2001, se observa un enfoque contrario a la prioridad establecida para menores de 6 años, ya que el 38.65% de los fondos destinados a los niños se asigna a un grupo no prioritario, entre 6 y 12 años. Además, un grupo de "Otros beneficiarios", que debería ser de menor prioridad, representa casi el 12%, una cifra preocupante. La mayoría de los jefes de hogar, que se concentran en edades entre 20 y 50 años, poseen educación primaria completa o menos (60%), incluyendo un 11% sin educación formal. Importante notar que solo el 40.8% de los hogares beneficiarios se considera en pobreza extrema y más de una cuarta parte de los no pobres fueron incorporados al programa.

Estos aspectos normativos reflejan la importancia de garantizar que los beneficiarios estén satisfechos de manera integral, abordando no solo la

calidad de los servicios, sino también su participación activa y la equidad en la prestación de los mismos.

Alvear (2022), la perspectiva de investigación adoptada es de naturaleza cuantitativa, fundamentada en los preceptos del positivismo que se interpretan en un sentido normativo de carácter inclusivo. Esto tiene como finalidad abordar cuestiones inherentes a la existencia más que a la referencia de la identidad constitucional, con el propósito de lograr un punto de equilibrio entre el acatamiento y la salvaguarda de la normativa en relación con los derechos y su representación. Así mismo Agiló (2007), respaldó la premisa de que el conocimiento se origina a partir de lo que es observable desde una perspectiva, en la cual los fenómenos resultantes mensurables y cuantificables, lo que facilita su examen y contribución efectiva al campo científico. Asimismo, este planteamiento se complementa con el enfoque pospositivista, que concibe la teoría como un estado en cual la realidad se puede aprender en una forma intrínsecamente imperfecta, en consonancia con la complejidad inherente de la realidad en su naturaleza intrínseca a las personas.

### **III. METODOLOGÍA**

El estudio se fundamentó en una perspectiva descriptiva, donde se exhibió una exposición minuciosa del problema tanto en su contexto global como nacional. Además, se trazaron las bases teóricas que respaldaron las variables, constructos e indicadores, además de observar el cumplimiento de las normas en contrataciones gubernamentales y la gestión de la calidad.

En el mismo tenor, Mariños y Apolaya (2021) enfatizaron que el enfoque deductivo, guiado por una dirección, también se incorporó en este informe. El desarrollo de la matriz para operacionalizar las variables se llevó a cabo en las etapas iniciales, utilizando los constructos e indicadores como elementos de guía.

El enfoque analítico se aplicó con el objetivo de asegurar la coherencia entre las teorías y métodos, encaminándolos hacia la categoría central de la indagación (Rodríguez & Pérez, 2017).

Finalmente, se incorporó el método de interpretación jurídica para analizar las normativas que delinear las variables de investigación. Esta perspectiva también implicó el análisis de nueva información, utilizando resultados y ejemplos previos como herramientas en un estudio de mayor profundidad.

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

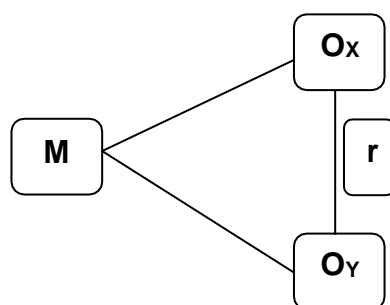
##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación realizada perteneció a la categoría de tipo básica siguiendo el enfoque propuesto por Álvarez (2020). El objetivo de este estudio consiste en adquirir fuentes de información adicionales, mantener una estructura definida y ampliar el conocimiento sobre una realidad específica. Con este fin, se empleó un aplicativo particularmente diseñado para el estudio presentado. Sin embargo, no se proporciona información detallada acerca del tipo de empleado de investigación ni sobre el tamaño o las particularidades de la muestra empleada en la investigación



### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño aplicado fue no experimental correlacional transversal, de acuerdo con Hernández, Baptista y Fernández (2010), en los diseños no experimentales, las variables independientes no son manipuladas de forma intencional para observar su efecto en otras variables que están siendo estudiadas. En lugar de eso, el investigador emplea el método de la observación para analizar el comportamiento de los diferentes fenómenos en su contexto natural. No se proporciona información sobre el tipo de investigación o la muestra utilizada. El diseño de investigación se representa de la siguiente manera:



Dónde:

M : Muestra (Beneficiarios del PVL en la subgerencia de Programas sociales del municipio distrital de Huanchaco 2023)

Ox : Gestión administrativa

Oy : Satisfacción del usuario

r : Relación de las variables

Se estudió cuidadosamente a los beneficiarios del PVL del municipio en estudio.

## 3.2 Variables y operacionalización

### Variable 1:

- Gestión Administrativa:

González et al. (2020) Argumentan que esta gestión de tipo administrativa consiste en diversas actividades llevadas a cabo con el fin de orientar a una organización en la realización de diversas tareas, recursos e iniciativas. Habilidad para coordinar y controlar las tareas y

actividades que se están desarrollando en el interior de una empresa para anticipar los problemas y alcanzar las metas planificadas.

**Variable 2:**

- Satisfacción

Así mismo Mora (2017), menciona que la satisfacción del usuario se refiere a la evaluación subjetiva que un usuario o cliente hace sobre la calidad y el valor percibido de un producto, servicio o experiencia, en relación con sus expectativas y necesidades.

**La operacionalizaciones de variables ver anexo 1**

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Son 65 presidentas de vaso de leche las cuales forman nuestra población.

- **Criterios de inclusión**

Madres gestantes

Madres lactantes

Menores de 0 a 6 años de edad

- **Criterios de exclusión**

- Quedaron excluidos las madres que no cumplieron con los requisitos para ser beneficiarias.
- Quedaron excluidas porque en las supervisiones se encontró que no están preparando los alimentos.

#### **3.3.2 Muestra**

En el contexto del análisis teórico, una muestra se refiere a un subconjunto de la población a partir del cual se recopila información, y representa una faceta de la población para organizar los resultados obtenidos. La elección de la muestra está basada en la conveniencia de la investigadora; en este estudio, se seleccionaron 56 presidentas del programa vaso de leche como muestra (Hernández & Mendoza, 2018).

### **3.3.3 Muestreo**

Se optó por seleccionar una muestra de por conveniencia para la investigadora, quien lo justifica un secador de pelo conveniente. Aunque se describe como probado probabilístico, no se aplicó una fórmula específica en su selección.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Beneficiarios del PVL de una municipalidad distrital de Trujillo.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas de recolección de datos**

El estudio utilizó la encuesta como herramienta para llevar a cabo la investigación y determinar el nivel de influencia en la GA y la SB del PVL de la gerencia en estudio.

### **Instrumentos de recolección de datos**

La primera técnica empleada fue la encuesta, la cual consistió en un cuestionario compuesto por una serie de preguntas que proporcionaron información relevante para la investigación. El cuestionario se empleó como herramienta de recolección de datos en este estudio, el cual se elaboró en dos versiones diferentes. Este cuestionario incluyó preguntas cerradas con opciones de respuesta tipo Likert. Fue aplicado a una muestra de 56 beneficiarias del PVL de la subgerencia en estudio.

Mediante estas técnicas se recopiló información relacionada con las variables de estudio, como la GA y la SB.

El cuestionario que evalúa la variable independiente, gestión de la administración está constituido por un total de 15 ítems divididos en 3 dimensiones: Cumplimiento de metas tiene 5 ítems, eficiencia tiene 5 ítems, y Empatía tiene 5 ítems.

El cuestionario que evalúa la variable dependiente, satisfacción está constituido por un total de 16 ítems divididos en 3 dimensiones: Atención brindada tiene 5 ítems, Capacidad de respuesta tiene 5 ítems, y Fiabilidad tiene 5 ítems. **Ver anexo 2**

## Validez

Para este estudio, se contó con la participación de tres profesionales expertos en el campo administrativo, quienes llevaron a cabo una evaluación exhaustiva de los enunciados de cada uno de los cuestionarios.

**Tabla 1 Listado de expertos**

*Listado de expertos*

Experto	Especialidad
Mg. Carlos Goicochea Torres	Administración
Mg. Luis Miguel Boy Vásquez	Abogado
Mg. Juan Gerardo Flores Solis	Ingeniero Industrial

*Nota.* Mg.: Magíster

## Confiabilidad

Con el fin de verificar la confiabilidad de nuestros instrumentos y evaluar su grado de coherencia, se utilizó en este estudio el coeficiente Alfa de Cronbach. La prueba piloto se llevó a cabo con la participación de 20 trabajadores, lo que permitió identificar los factores presentes en los instrumentos.

Instrumento	Alfa de Cron Bach	Nivel de consistencia
Instrumento estrés laboral	0,916	Bueno
Instrumento Desempeño laboral	0,848	Bueno

*Nota.* Coeficiente de confiabilidad

## 3.5 Procedimientos

Utilizando un enfoque cuantitativo en la investigación, se llevaron a cabo dos cuestionarios que se alinearon con las dimensiones e indicadores de las dos variables de estudio. Estos cuestionarios fueron validados y se les realizó un análisis de confiabilidad correspondiente. Se procedió a aplicar ambos cuestionarios a una muestra de 56 presidentas de los

beneficiarios del PVL de la subgerencia en estudio, siguiendo los criterios de inclusión establecidos.

Los datos obtenidos se registraron en un archivo de Excel para su posterior procesamiento utilizando el software SPSS v26. Además, se llevó a cabo una matriz de fiabilidad de contenido de Lawshe, la cual contó con la participación de tres expertos con grados de magister o doctorado. Asimismo, se realizó una muestra piloto con 20 beneficiarias PVL del municipio en estudio.

Para la confianza, se desarrolló el Alfa de Cronbach y se procesaron los datos en el SPSS versión 26. Se explicó a la Gerenta de Desarrollo Social del municipio en estudio, Lic. Hilda Rodríguez, para obtener la constancia de realización del estudio antes de continuar con la tesis.

### **3.6 Método de análisis de datos**

#### **Estadística descriptiva**

- Se llevó a cabo la creación de una matriz de puntuaciones tanto para la variable de GA como para la variable dependiente de SB.
- Además, se elaboraron gráficos estadísticos y tablas de frecuencias utilizando Microsoft Excel para representar los niveles de las variables analizadas en el estudio.

#### **Estadística inferencial**

Se empleó el software SPSS en su versión 26 para llevar a cabo el procesamiento de información y evaluar las hipótesis de investigación.

- Para verificar
- la disposición de los datos, se logró aplicar la prueba no paramétrica de Kolmogórov-Smirnov.
- Consecuentemente, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y el coeficiente Tau-b de Kendall para analizar las hipótesis. Finalmente, se llevó a cabo un análisis de regresión lineal para investigar el impacto de la variable independiente "GA" en la variable dependiente "SB"

### **3.7 Aspectos éticos**

El estudio respetó los principios éticos y las normas apropiadas de investigación, empleando los lineamientos de citación de la 7ª edición de la APA, que incluyen el nombre del autor y el año del estudio. Se consideró la verdadera complejidad del problema, así como los antecedentes y el marco teórico. Además, se adhirió a la política actual de la Universidad César Vallejo y se garantizó la confidencialidad al manejar los procedimientos y los datos de las encuestas en conformidad con los protocolos de la empresa.

#### IV. RESULTADOS

##### De los objetivos específicos:

**Objetivo específico 1:** Determinar el nivel de gestión administrativa del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

**Tabla 1**

Niveles de Gestión administrativa

Nivel	<i>n</i>	%
Mala	36	64.3%
Regular	16	28.6%
Buena	4	7.1%
Total	56	100%

*Nota.* Nivel de Gestión administrativa mala con 64.29%

##### Interpretación:

La Tabla 4 refleja la evaluación de la gestión administrativa del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo en 2023. Mayormente, un 64.29% la califica como mala, señalando áreas de mejora esenciales. Además, un 32.14% la ve como regular y solo un 3.57% la considera buena. Esto muestra una percepción mayoritariamente negativa de la gestión administrativa, enfatizando la necesidad de mejoras para potenciar la eficacia y el funcionamiento del programa.

**Tabla 2**

Niveles de Gestión administrativa según sus dimensiones

	D1: Cumplimiento de metas		D2: Capacidad de respuesta		D3: Empatía	
	n	%	n	%	n	%
Malo	15	26.79%	16	28.57%	26	46.43%
Regular	35	62.50%	38	67.86%	18	32.14%
Bueno	6	10.71%	2	3.57%	12	21.43%
Total	56	100%	56	100%	56	100%

*Nota:***Interpretación:**

La Tabla 5 presenta la evaluación de la gestión administrativa en tres dimensiones: En la dimensión D1, un 26.79% la califica como malo, un 62.50% como regular y un 10.71% como bueno. En la dimensión D2, un 28.57% la considera malo, un 67.86% como regular y un 3.57% como bueno. Para la dimensión D3, un 46.43% la valora como malo, un 32.14% como regular y un 21.43% como bueno. Estos resultados resaltan áreas de mejora en todas las dimensiones de la gestión administrativa.



**Objetivo específico 2:** Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

**Tabla 3**

Nivel de satisfacción de los beneficiarios

	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
Malo	26	46.43%
Regular	30	53.57%
Bueno	0	0.00%
Total	56	100%

*Nota:* Satisfacción de los beneficiarios nivel malo con 46.43%

**Interpretación:**

La Tabla 6 muestra que un 46.43% califica su satisfacción como Malo, el 53.57% como Regular y ningún beneficiario la considera Buena. En conjunto, esto señala una insatisfacción generalizada entre los beneficiarios, indicando áreas para mejoras en el programa.

**Tabla 4***Niveles de satisfacción de los beneficiarios según dimensiones*

	D1: Atención brindada		D2: Capacidad de respuesta		D3: Fiabilidad	
	n	%	n	%	n	%
Malo	18	32.14%	16	28.57%	30	53.57%
Regular	38	67.86%	40	71.43%	25	44.64%
Bueno	0	0.00%	0	0.00%	1	1.79%
Total	56	100%	56	100%	56	100%

*Nota:* Elaboración propia**Interpretación:**

La Tabla 7 presenta la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios en tres dimensiones: En D1, un 32.14% califica como Malo y un 67.86% como Regular. En D2, un 28.57% califica como Malo y un 71.43% como Regular. En D3, un 53.57% percibe como Malo, un 44.64% como Regular y un 1.79% como Bueno. En general, se observa una necesidad de mejoras en varias dimensiones para elevar la satisfacción de los beneficiarios.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación del cumplimiento de metas y la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

**Tabla 2**

*Correlación entre cumplimiento de metas y la satisfacción de los beneficiarios*

		V2: Satisfacción de los beneficiarios	
Rho de Spearman	D1: Cumplimiento de metas	Coefficiente de correlación	<b>-0,007</b>
		Sig. (bilateral)	<b>0,958</b>
		N	56

*Nota.* La correlación es no significativa en el nivel 0,939

**Interpretación:**

La Tabla 8 nos representa un Rho de Spearman de -0.007 y sig. es 0.958, lo que indica que no existe una correlación significativa entre el cumplimiento de metas y la satisfacción de los beneficiarios. En resumen, los datos no respaldan una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables en el contexto estudiado.

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

**Tabla 5**

Correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los beneficiarios

		V2: Satisfacción de los beneficiarios	
Rho de Spearman	D2: Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	<b>0,684</b>
		Sig. (bilateral)	<b>0,000</b>
		N	56

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,000

**Interpretación:**

La Tabla 9 muestra que los resultados revelan un coeficiente de correlación de 0.684, con una sig. de 0.000, lo que indica una correlación significativa. En otras palabras, existe una relación positiva y fuerte entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los beneficiarios

**Del objetivo específico 5:** Determinar la relación de la empatía y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

**Tabla 10** Correlación

*Correlación entre la empatía y la satisfacción de los beneficiarios*

		V2: Satisfacción de los usuarios	
Rho de Spearman	D3: Empatía	Coeficiente de correlación	<b>0,019</b>
		Sig. (bilateral)	<b>0,888</b>
		N	56

*Nota.* La correlación es no significativa en el nivel 0,888

**Interpretación:**

La Tabla 10 muestra un coeficiente de correlación (Rho) de 0.019, con una sig. de 0.888, lo que indica una correlación no significativa. En resumen, no se observa una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los beneficiarios, ya que el coeficiente de correlación es bajo y el valor p es mayor a 0.5.

**Del objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

**Tabla 12**

*Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios*

		V2: Satisfacción de los beneficiarios	
Rho de Spearman	V1: Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	<b>-0,011</b>
		Sig. (bilateral)	<b>0,939</b>
		N	56

*Nota.* La correlación es no significativa en el nivel 0,939

**Interpretación:**

La Tabla 12 nos muestra que se obtiene un coeficiente de correlación de -0.011. Esto sugiere una relación prácticamente nula entre la gestión administrativa(V1) y la satisfacción de los beneficiarios (V2). Además, el valor p de 0.939 indica que esta falta de correlación no es estadísticamente significativa. En resumen, los resultados apuntan a que no hay una conexión sustancial las variables de estudio.

## V. DISCUSIÓN

Dentro del marco de la mejora constante y el bienestar de los beneficiarios, es esencial examinar la estrecha relación entre la administración de la gestión y la satisfacción en el PVL.

El enfoque de este análisis está dirigido a la conexión entre ambos aspectos en una municipalidad distrital de Trujillo durante el año 2023. Al explorar cómo la eficacia de la gestión se conecta con la percepción y satisfacción de los beneficiarios, se busca identificar patrones y áreas de oportunidad que puedan contribuir a la optimización del programa y, por ende, a un mayor grado de satisfacción entre los beneficiarios.

En el marco del primer objetivo específico de nuestra investigación, se resalta un notable porcentaje de colaboradores (64.29%) que perciben la Gestión Administrativa (GA) como deficiente, mientras que un 32.14% la califica como regular y únicamente un 3.57% la evalúa como buena, tal como se muestra en la Tabla 4. Estos hallazgos reflejan similitudes con un estudio previo realizado por Silva & Uriol (2022), quienes examinaron una muestra de 100 receptores de los beneficios del PVL. Los resultados de dicho estudio indicaron una deficiencia en la gestión administrativa del programa, que resultó en la insatisfacción de los beneficiarios con los servicios proporcionados. Coincidiendo con este enfoque, Chávez et al. (2020) enfatizan que la GA juega un papel crucial en cualquier organización al abordar los objetivos organizacionales a través de las distintas etapas del proceso administrativo, que incluyen la planificación, organización, dirección y control.

En el contexto del segundo objetivo específico destinado a evaluar la SB del PVL en una municipalidad distrital de Trujillo en 2023, se destaca un patrón donde una parte sustancial (46.43%) de los beneficiarios califica su nivel de satisfacción como insatisfactorio, mientras que la mayoría (53.57%) lo considera "Regular", sin que haya registros de calificaciones "Buenas". Estos resultados reflejan una tendencia generalizada de insatisfacción entre los beneficiarios, señalando la necesidad de mejorar aspectos en el programa para elevar la satisfacción. Este

hallazgo es respaldado por el estudio de Arbeláez & Mendoza (2017), que establece una conexión directa para la GA y la SB. Esta perspectiva se alinea con la base teórica de Mora (2017), que subraya cómo la SB se deriva de la percepción de calidad y valor. En resumen, la investigación y la teoría convergen en enfatizar la importancia crítica de una gestión administrativa eficiente para mejorar la satisfacción de los beneficiarios en el PVL en la municipalidad distrital de Trujillo en 2023.

Encontramos en el tercer objetivo específico que evalúa la conexión entre el cumplimiento de metas y la SB del PVL, indican que no existe una correlación significativa entre estas dos variables donde nos muestra un Rho de Spearman = -0.007, sig. = 0.958. Estos resultados difieren de un estudio previo realizado por Ruiz Pérez & Sánchez Dávila (2021), quienes establecieron una relación entre la GA y el cumplimiento de metas en un contexto similar. Sin embargo, en este estudio, se observa que un 42% de los colaboradores evaluó el cumplimiento de metas como "bajo", un 40% como "medio" y un 18% como "alto". Respecto a la contribución de la gestión estratégica al logro de metas, un 55% la calificó como "mala", un 17% como "regular" y un 18% como "buena". Estos resultados sugieren que, aunque la gestión estratégica puede influir en el cumplimiento de metas en ciertos casos, en esta instancia particular no se traduce en una correlación significativa con la satisfacción de los beneficiarios. Esto respalda la base teórica de Mejía (2016), quien enfatiza la importancia de las metas en la motivación humana, aunque no necesariamente en una relación directa con la satisfacción en esta situación específica.

Los resultados del objetivo específico cuatro nos revelan una correlación significativa (coeficiente de correlación de 0.684,  $p=0.000$ ) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los beneficiarios del PVL. Esta relación positiva destaca la importancia de una respuesta efectiva en el aumento de la satisfacción de los beneficiarios. Coincide con el estudio de Acosta Vázquez y otros (2021), que encontraron que el 49% de los clientes regresa a los restaurantes debido a la capacidad de respuesta del servicio. Estos hallazgos se alinean con la perspectiva de Demuner Flores y otros (2018) y Liao et al. (2003), quienes subrayan que la



capacidad de respuesta eficiente contribuye a la eficacia y competitividad de las organizaciones al permitirles adaptarse rápidamente a las demandas del entorno. En resumen, estos resultados resaltan la relevancia de una capacidad de respuesta adecuada para mejorar la satisfacción de los beneficiarios en el PVL

La evaluación del objetivo específico 5, que busca determinar la conexión entre la empatía y la SB del PVL (tabla 10). Los resultados presentan un coeficiente de correlación (Rho) de 0.019, con un valor de significancia (p) de 0.888. Esto indica que no se observa una correlación significativa entre la empatía y la SB, ya que el coeficiente de correlación es bajo y el valor p es mayor a 0.5, demostrando que la relación entre estas dos variables no es estadísticamente significativa en el contexto estudiado. Este hallazgo concuerda con la investigación realizada por Rivero (2019), quien destaca la importancia de comprender a las personas y sus acciones a través de la empatía para lograr una comprensión más profunda y establecer relaciones armoniosas. Adicionalmente, la Real Academia Española RAE (2019), define la empatía como una habilidad crucial que involucra la comprensión y compartición de los sentimientos de otros sin juicios. Esta destreza emocional y social promueve el entendimiento mutuo y la solidaridad, contribuyendo a relaciones saludables tanto en ámbitos personales como profesionales.

La evaluación del objetivo general de la investigación, que busco determinar la relación entre la GA y la SB del PVL. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación de -0.011 entre la GA y la SB, con una sig. (p) de 0.939. Esta conexión prácticamente nula y no significativa sugiere que no existe una conexión sustancial entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios. Estos hallazgos son distintos a los obtenidos por Arbeláez & Mendoza (2017), quienes encontraron una relación directa y significativa entre la dirección administrativa y la insatisfacción de los usuarios en un centro de salud. Aunque es importante considerar que cada contexto puede tener influencias únicas en los resultados, los resultados actuales subrayan la exigencia de un examen más detallado de los factores que influyen en la SB del PVL en esta municipalidad distrital específica.

## VI. CONCLUSIONES

1. La conclusión hallada para nuestro objetivo general en esta investigación indica que no existe una correlación significativa entre la GA y la SB del PVL, evidenciado por un coeficiente de correlación de -0.011 con un valor de significancia (p) de 0.939. A pesar de no coincidir con ciertas investigaciones previas, estos hallazgos subrayan la importancia de profundizar en los factores específicos que influyen en la SB en este contexto particular. Este enfoque permitiría optimizar tanto la gestión del PVL como la experiencia de los beneficiarios.
2. Objetivo específico 1 muestro que la mayoría de los colaboradores (64.29%) considera que la GA en la municipalidad es deficiente, mientras que un 32.14% la califica como regular y solo un 3.57% la valora de manera positiva. Estos números resaltan la necesidad apremiante de hacer mejoras. Estos resultados reflejan una desconexión entre lo que se espera y lo que se está experimentando en la gestión, destacando la importancia de ajustar y mejorar las prácticas administrativas para mejorar la calidad del servicio y la SB del PVL en el 2023.
3. El objetivo específico 2 demostró la insatisfacción generalizada entre los beneficiarios, pues un 46.43% califica su satisfacción como insatisfactoria, mientras que un 53.57% la considera regular", sin registros de calificaciones buenas. Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad urgente de abordar los aspectos del programa que afectan negativamente la satisfacción de los beneficiarios. Esta tendencia refuerza la importancia de una gestión administrativa efectiva para mejorar la satisfacción de los beneficiarios.
4. El objetivo específico 3 indico que se haya una correlación no significativa (Rho = -0.007, p = 0.958). Estos hallazgos señalan que no existe una conexión estadísticamente significativa entre el cumplimiento de metas y la SB en este contexto. Estos resultados resaltan la complejidad de la relación entre las metas y la satisfacción, sugiriendo que otros factores, como la calidad del servicio o la percepción de la utilidad del programa, podrían influir en la percepción de los beneficiarios sobre el programa.

5. El objetivo específico 5 demostró que existe una conexión no significativa ( $Rho = 0.019$ ,  $p = 0.888$ ). Aunque la empatía es una habilidad valiosa en la interacción humana, en este contexto particular su relación con la SB no se evidencia de manera significativa. Esto sugiere que, además de la empatía, otros factores podrían desempeñar un papel crucial en la percepción general de satisfacción de los beneficiarios del programa.
6. El objetivo específico 5 demostró como que se evidencia un coeficiente de correlación ( $Rho$ ) de 0.019 y un valor de significancia ( $p$ ) de 0.888. Estos resultados sugieren que, en este contexto particular, la empatía no muestra una correlación significativa con SB. A pesar de su importancia en la comprensión humana, parece que la empatía no tiene un impacto estadísticamente demostrado en la satisfacción de los beneficiarios de este programa. Esta conclusión resalta la necesidad de explorar factores adicionales que puedan influir en la satisfacción de los beneficiarios y considerar estrategias alternativas para mejorar su experiencia en el PVL.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A pesar de no haberse encontrado una correlación significativa entre la GA y la satisfacción de los beneficiarios, se insta a la gerencia a realizar un análisis exhaustivo de sus prácticas administrativas. Identificar áreas de mejora y adoptar enfoques más efectivos podría contribuir a una experiencia más satisfactoria para los beneficiarios del PVL.

Dada la insatisfacción generalizada entre los beneficiarios, se recomienda que el equipo de atención y gestión del programa se centre en mejorar la calidad del servicio ofrecido. Capacitar al personal, mejorar la comunicación y agilizar los procesos pueden impactar positivamente en la percepción de los beneficiarios y en su nivel de satisfacción.

Ante la falta de correlación significativa en los objetivos específicos 3, 4 y 5, se sugiere que los responsables del programa investiguen otros factores que podrían influir en la satisfacción de los beneficiarios. Evaluar la pertinencia de los servicios ofrecidos, la calidad de la comunicación y la participación activa de los beneficiarios podría proporcionar una comprensión más completa de su nivel de satisfacción.

## REFERENCIAS

- Abramo, L., Cecchini, S., & Morales, B. (2019). Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral Aprendizajes desde América Latina y el Caribe. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005_es.pdf)
- Acosta, V., Álvarez, M., Chable, T., Gómez, G. (2021) *Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual* vol.(6), 253-263 doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879 [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/879/891](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/879/891)
- Aguiló, J. (2007). Positivismo y postpositivismo. Dos paradigmas jurídicos en pocas palabras, *DOXA Cuadernos de Filosofía del Derecho*, (30), 665-675. <https://doi.org/10.14198/DOXA2007.30.55>
- Alegria Angulo, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020*. <https://hdl.handle.net/20500.12692/52266>
- Altamirano Freire, K. F. (2019). *La gestión administrativa y su incidencia en el rendimiento laboral en las Pymes del sector del cuero y calzado de la Provincia de Tungurahua*. Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30372/1/575%20O.E..pdf>
- Alvarez Risco , A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20500.12724/10818>
- Araya Cuello, M., Fernández Martínez, M., Hernández Garre, C., & Carrión Martínez, J. J. (2020). Satisfacción de los adultos mayores con el programa socioeducativo de las Casas de encuentro de Chile. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5209/cuts.68005>
- Arbeláez Rodríguez, G., & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/>

- Bae, & Kim. (2019). El impacto de la gestión administrativa en la efectividad de los programas de bienestar social: El papel mediador de la satisfacción de los beneficiarios".  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/ijsw.12356>
- Barca, V. (2018). "Transformación de los sistemas administrativos y de gestión para la protección social".  
[https://socialprotection.org/sites/default/files/publications\\_files/TRANSFORM%20Full%20Document%20-%20ADM.pdf](https://socialprotection.org/sites/default/files/publications_files/TRANSFORM%20Full%20Document%20-%20ADM.pdf)
- Barrera Isuiza, A. M., & Ysuiza Shupingahua, M. A. (Junio de 2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018.  
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Bonilla, C. (2021). *Análisis, evaluación y propuesta de mejora de la calidad y sostenibilidad de proyectos sociales en la Municipalidad Distrital*.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9363/4/IV\\_PG\\_MGP\\_TI\\_Bonilla\\_Cardenas\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9363/4/IV_PG_MGP_TI_Bonilla_Cardenas_2021.pdf)
- Boy Vásquez, L. (2019). *Gestión del Programa del Vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del Sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo, 2019*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37835/boy\\_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37835/boy_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cano Izarraga, L. Z., Molina Morejón, V. M., & Corona Sandoval, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera.  
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>
- Cano Plata, C. A. (2017). La Administración y el Proceso Administrativos. 25.  
<https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Cavero Arguedas, D., Cruzado de la Vega, V., & Cuadra Carrasco, G. (2017). LOS EFECTOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN LA SALUD DE LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE POBREZA: EVIDENCIAS A PARTIR DE

LAS EVALUACIONES DE IMPACTO DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS A PROGRAMAS SOCIALES EN PERÚ.

<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2017.343.3063>

- CEPAL. (2019). Panorama Social. [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44969/S1901133\\_es.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44969/S1901133_es.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- CEPAL. (2020). *Evaluación de la gestión municipal en el contexto de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45760/1/S2000454\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45760/1/S2000454_es.pdf)
- Chavez Canares, K., & Torres Vergara, Z. B. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113239/Chavez\\_CK-Torres\\_VZB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113239/Chavez_CK-Torres_VZB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chávez Haro, M. M., Castelo Salazar, Á. G., & Villacis Uvidia, J. F. (2020). *Gestão administrativa a partir dos processos de empresas agrícolas no Ecuador*. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chávez Torres, M., & Huaman Portal, E. (2018). *Relación de la Gestión Administrativa con la Productividad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15098>
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). Facultad Regional Reconquista. <https://gestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Cortez Huamani, S. B. (2015). *Influencia De La Gestión Del Conocimiento En La Calidad De Atencion Brindada Por Los Trabajadores En La Municipalidad De Carabayllo, 2015*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17374/Cortez\\_HSB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17374/Cortez_HSB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Demuner, F., Del Rosario, M., Becerril, O. (2018) *Capacidad de respuesta y capacidad de absorción*. Estudio de empresas manufactureras en México vol (27), 61-67 <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Deng, Z., Lu, Y., & Kwok Kee Wei. (2019). Comprender la satisfacción y la lealtad del cliente. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.10.001>
- González Rodríguez, S., Viteri Intriago, D., Izquierdo Morán, A., & Verdezoto Cordova, G. (Julio de 2020). ADMINISTRATIVE MANAGEMENT MODEL FOR THE BUSINESS DEVELOPMENT OF HOTEL BARROS IN QUEVEDO CITY. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guanoluisa Maiguanga, M. L. (2019). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL COMERCIAL LOS LAURELES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA AÑO 2018*. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5804>
- Guillen Montero, D., Núñez Román, O. A., Vargas Bogantes, J., & Vega Ramírez, L. M. (2020). Situación de los Sistemas de Información Territorial para la gestión municipal: caso de la GAM, Costa Rica, 2018. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.15359/rgac.66-1.3>
- Guillin Llanos, X. M., Mosquera Arévalo, A. P., & Pérez Cruz, I. C. (2022). Gestión administrativa de la Unidad Nacional de Almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Ríos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-333.pdf>
- Hernandez, F. y. (2001). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill. <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
- Llano, A. G., Moreno, M. d., Lauzarique, M. E., González, Y. O., & Hernández, N. R. (2018). *Evaluación de la satisfacción de usuarios y prestadores del subprograma de atención comunitaria al adulto mayor*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v22n5/rpr09518.pdf>
- Mariños, G. y Apolaya, J. (2021) Aprendizaje de las ciencias físicas en el estudiante universitario: aportes de la indagación científica en el desarrollo de las competencias, *SCIÉND0*, 24(1), 17-25. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.002>



- Mejía Farfan, W. B. (2016). *Influencia de la ejecución de los procesos de contratación de bienes y servicios en el cumplimiento de metas presupuestarias de la municipalidad distrital de santa rosa, periodos 2013.2014.* Puno.  
<https://es.slideshare.net/margaritaalvaradorequelme/mejia-farban-wenybetzabeth>
- Mora Contreras, C. E. (2017). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Ñañez Rodriguez, O. E. (2017). *Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9039>
- OEA. (2020). *Evaluación de la gestión municipal en el marco de la gestión por resultados.*  
[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_cl\\_insitu\\_dnsc\\_ane8.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_cl_insitu_dnsc_ane8.pdf)
- Paiva Peñaloza, O. J., & Meca Viera, J. C. (2018). GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA MUNICIPALIDAD DE PIURA – 2018.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rtzh1810.429447>
- Perez Cotrina, G. (2019). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE PÓLVORA, PROVINCIA DE TOCACHE, REGIÓN SAN MARTIN.*  
[https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1533/GPC\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peruano, E. (2019). Efectividad de los programas sociales.  
<https://www.elperuano.pe/noticia/86624-efectividad-de-los-programas-sociales>
- Regalía, F. (1999). MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE IMPACTO PARA PROGRAM.  
<https://publications.iadb.org/publications/english/viewer/Impact-Evaluation-Methods-for-Social-Programs.pdf>
- Rivard, D. (2014). How to improve participation in social assistance.  
<https://wol.iza.org/uploads/articles/104/pdfs/how-to-improve-participation-in-social-assistance-programs.pdf>

- Rivero, G. (2019) Empatía el arte de entender a los demás. *Editorial Researchgate*, 10.13140/RG.2.2.30510.97605  
[https://www.researchgate.net/publication/333701266\\_Empatia\\_el\\_arte\\_de\\_entender\\_a\\_los\\_demas/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/333701266_Empatia_el_arte_de_entender_a_los_demas/citation/download)
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento *Revista EAN*, 82, pp.179-200.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Ruiz, P. y Sánchez, D. (2021) *Gestión estratégica y cumplimiento de metas en el contexto de la emergencia sanitaria en la provincia del dorado Vol. (5), 5.*  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.957](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.957)
- Silva Vargas, M. C., & Uriol Valverde, R. (2023). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y SU SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE VÍCTOR LARCO HERRERA – TRUJILLO 2021.*  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10462/1/REP\\_MAR%C3%8dA.SILVA\\_RAQUEL.URIOL\\_ANALISIS.DE.LA.GESTION.ADMINISTRATIVA.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10462/1/REP_MAR%C3%8dA.SILVA_RAQUEL.URIOL_ANALISIS.DE.LA.GESTION.ADMINISTRATIVA.pdf)
- Silvia, M. y Uriol, R. (2022), *Análisis de la Gestión Administrativa del Programa Vaso de Leche y su Satisfacción en Los Beneficiarios Del Distrito De Víctor Larco Herrera* [Tesis pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10462/1/REP\\_MAR%C3%8dA.SILVA\\_RAQUEL.URIOL\\_ANALISIS.DE.LA.GESTION.ADMINISTRATIVA.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10462/1/REP_MAR%C3%8dA.SILVA_RAQUEL.URIOL_ANALISIS.DE.LA.GESTION.ADMINISTRATIVA.pdf)
- Suárez, M. (2003). Caracterización del Programa vaso de leche. Trabajo de Investigación. Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales del MEF (Ministerio de Economía y Finanzas). Lima, Perú.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/documentos/carac\\_vaso.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso.pdf)
- Tam Cuba, F. L. (2019). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD, CASO: SUPER REY SAC, 2018.*  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21849>

- Tull, K. (2018). School Feeding Interventions in Humanitarian Responses .  
[https://doi.org/https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5be5b217ed915d6a0d6f6fcf/360\\_School\\_Feeding\\_Interventions\\_in\\_Humanitarian\\_Responses.pdf](https://doi.org/https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5be5b217ed915d6a0d6f6fcf/360_School_Feeding_Interventions_in_Humanitarian_Responses.pdf)
- Valencia Pinto, C. (2023). *La gestión administrativa en el programa del vaso de leche, distrito de Socabaya, Arequipa 2022*. Arequipa.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115176/Valencia\\_PC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115176/Valencia_PC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Veenhoven, R. (1940) El estudio de la satisfacción con la vida. Revista *Intervención Psicosocial*, vol. (3), 87-116.  
<https://personal.eur.nl/veenhoven/Pub1990s/94d-fulls.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables

**Tabla de operacionalización de la variable:** Gestión Administrativa

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable independiente:</b> Gestión Administrativa	Chávez Haro et al., (2020) La gestión administrativa tiene un papel preponderante en toda empresa, porque está orientada a lograr los objetivos de la organización mediante la implementación de los pasos incluidos en el proceso administrativo como la planificación, la organización, dirección y gestión.	Se empleo un cuestionario compuesto por 15 ítems, mediante una escala de Likert para estudiar a la variable de Gestión Administrativa, a una población de 56 presidentas del vaso de leche; con 3 dimensiones, cumplimiento de metas, Eficiencia, Empatía; cada una con 2 indicadores.	Cumplimiento de metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de capacidad para realizar actividades.</li> <li>- Nivel de logro de los objetivos estratégicos.</li> </ul>	Ordinal politémica tipo Likert
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de comunicación asertiva</li> <li>- Nivel de solución a los problemas</li> </ul>	<b>Opciones de respuesta:</b>  Nunca A veces Ocasionalmente Casi siempre Siempre
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de trato igualitario</li> <li>- Nivel de atención personalizada</li> </ul>	<b>Niveles de escala:</b>  Mala Regular Buena

**Tabla de operacionalización de la variable: Satisfacción del Beneficiario**

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable dependiente:</b> <b>Satisfacción del Beneficiario</b>	<p>Así mismo Mora (2017) menciona que la satisfacción del usuario se refiere a la evaluación subjetiva que un usuario o cliente hace sobre la calidad y el valor percibido de un producto, servicio o experiencia, en relación con sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se empleo un cuestionario compuesto por 16 ítems, mediante una escala de Likert para estudiar a la variable de satisfacción de los beneficiarios, a una población de 56 presidentas del vaso de leche; con 3 dimensiones, Atención brindada, Capacidad de respuesta, Fiabilidad; cada una con 2 indicadores.</p>	Atención brindada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de tiempo de la distribución.</li> <li>- Nivel de conformidad con los insumos.</li> </ul>	Ordinal politómica tipo Likert  <b>Opciones de respuesta:</b>  Nunca A veces Ocasionalmente Casi siempre Siempre
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Cumplimiento de plazos</li> <li>- Nivel de solución a los problemas</li> </ul>	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación de los procesos</li> <li>- Nivel de atención oportuna a las quejas y reclamos</li> </ul>	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para la variable Gestión Administrativa

Estimado participante.

Esta investigación es llevada a cabo en el programa de Maestría en Gestión Pública, de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de manera confidencial y tienen finalidad netamente académica. **Por tanto en forma voluntaria: SI ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación** que tiene como título **Gestión administrativa del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios en una municipalidad distrital de Trujillo 2023**. Así mismo autorizo para que los resultados de la investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la universidad Cesar Vallejo, **manteniendo mi anonimato**.

Nunca	A veces	Ocasionalmente	Casi Siempre	Siempre				
1	2	3	4	5				
<b>Gestión Administrativa</b>				<b>N</b>	<b>A</b>	<b>O</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>Dimensión 1: Cumplimiento de metas</b>				1	2	3	4	5
1. El personal del programa vaso de leche demuestra habilidades y conocimientos adecuados para realizar sus actividades.								
2. Consideras que el personal del programa vaso de leche cuenta con recursos necesarios para alcanzar las metas establecidas								
3. Percibe que el programa vaso de leche establece metas realistas y alcanzables para sus actividades.								
4. Considera que el programa vaso de leche se le alcanza los objetivos estratégicos establecidos en su planificación con facilidad.								
5. Considera que existe una alineación clara entre los objetivos estratégicos del programa vaso de leche y los resultados obtenidos hasta el momento.								
<b>Dimensión 2: Eficiencia</b>								
6. El personal del programa vaso de leche se comunica de manera clara y efectiva en relación con los procedimientos y trámites involucrados								
7. Consideras que los canales de comunicación del programa vaso de leche son accesibles para recibir tus consultas, dudas o inquietudes								
8. Percibes que el programa vaso de leche es eficiente en cuanto al seguimiento y retroalimentación adecuada a tus consultas o solicitudes.								
9. El programa vaso de leche responde de manera oportuna ante los problemas o dificultades que puedan surgir durante el proceso de atención								
10. Consideras que las estrategias y recursos utilizados por el programa vaso de leche son eficaces para resolver los problemas presentados por los beneficiarios.								
<b>Dimensión 3: Empatía</b>								
11. El personal del programa vaso de leche te trata de forma justa y equitativa, sin importar tu origen, género, orientación sexual u cualquier otra característica personal								
12. El programa vaso de leche da oportunidades a los usuarios, brindando un trato consistente y coherente								
13. Percibes que el programa vaso de leche toma medidas inadecuadas al resolver sus inquietudes.								
14. El programa vaso de leche ofrece una eficiente atención personalizada y adecuada a tus necesidades particulares								
15. El personal del programa vaso de leche comprende tus requerimientos específicos de manera oportuna brindando soluciones individualizadas.								

## Cuestionario para la variable **Satisfacción**

Estimado participante.

Esta investigación es llevada a cabo en el programa de Maestría en Gestión Pública, de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de manera confidencial y tienen finalidad netamente académica. **Por tanto en forma voluntaria: SI ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación** que tiene como título **Gestión administrativa del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios en una municipalidad distrital de Trujillo 2023**. Así mismo autorizo para que los resultados de la investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la

<b>Satisfacción del beneficiario</b>	<b>N</b>	<b>A</b>	<b>O</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>Dimensión 1: Atención brindada</b>	1	2	3	4	5
1. Consideras que el programa vaso de leche responde de manera satisfactoria y ágil a tus quejas y reclamos					
1. Recibes los servicios o resultados del programa vaso de leche dentro de los plazos establecidos					
2. Consideras que el programa vaso de leche cumple con los plazos establecidos en la entrega de servicios o resultados					
3. Consideras que el programa vaso de leche se esfuerza por mejorar la calidad y eficiencia en la entrega de sus servicios.					
4. Estás satisfecho/a con la calidad de los insumos proporcionados por el programa vaso de leche.					
5. Consideras que los insumos proporcionados por el programa vaso de leche cumplen con tus expectativas y necesidades					
<b>Dimensión 2: Capacidad de Respuesta</b>					
6. El personal del programa vaso de leche se comunica de manera clara y efectiva en relación con los procedimientos y trámites involucrados					
7. Consideras que los canales de comunicación del programa vaso de leche son accesibles para recibir tus consultas, dudas o inquietudes					
8. Percibes que el programa vaso de leche es eficiente en cuanto al seguimiento y retroalimentación adecuada a tus consultas o solicitudes.					
9. El programa vaso de leche responde de manera oportuna ante los problemas o dificultades que puedan surgir durante el proceso de atención					
10. Consideras que las estrategias y recursos utilizados por el programa vaso de leche son eficaces para resolver los problemas presentados por los beneficiarios.					
<b>Dimensión 3: Fiabilidad</b>					
11. Ha recibido información clara y precisa sobre los procesos del servicio.					
12. Recomendaría la implementación del programa vaso de leche en otras comunidades.					
13. Considera que ha recibido un servicio confiable en el programa vaso de leche					
14. Recibió soluciones efectivas a sus problemas relacionados con el servicio de vaso de leche.					
15. Considera que existe una atención oportuna a sus quejas y reclamos.					
16. Considera que se podrían mejorar los procesos y la atención a las quejas y reclamos para aumentar la confiabilidad del servicio.					

universidad Cesar Vallejo, **manteniendo mi anonimato.**

### **Anexo 3. Consentimiento informado**

## **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: “Gestión administrativa del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios en una municipalidad distrital de Trujillo 2023”

Investigadora: Abg. Lissetti Geraldine Vigo Cotos

#### **Propósito del estudio:**

Le invito a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios en una municipalidad distrital de Trujillo 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Distrital de Huanchaco.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios, con base en esto, se pueden proponer acciones para corregir algunas deficiencias en estos dos aspectos tan importantes para asegurar un mejor desempeño de funciones.

#### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión administrativa del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios en una municipalidad distrital de Trujillo 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 40 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\*Obligatorio a partir de los 18 años

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de No maleficencia):**



No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Los resultados de la investigación serán alcanzados a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Vigo Cotos, Lissetti Geraldine, email: [lgvigo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:lgvigo@ucvvirtual.edu.pe) y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: [msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

**Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos**  
**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN**  
**ADMINISTRATIVA**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

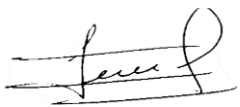
Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem) B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS:**

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en una municipalidad distrital de Trujillo 2023</b>		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Beneficiarios del Programa Vaso de Leche en una municipalidad distrital de Trujillo 2023		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	LUIS MIGUEL BOY VÁSQUEZ	<b>DNI N°</b>	41872594
<b>Título profesional</b>	ABOGADO	<b>Celular</b>	912491446
<b>Grado académico</b>	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA		
<b>Institución donde labora</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	2 AÑOS Y MEDIO		
<b>Dirección domiciliaria</b>	LOS CANARIOS MZ H-5 LOTE 3 URB ALAMEDA SAN ANDRÉS		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	Aplicable (X)
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	4-07-2023

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en una municipalidad distrital de Trujillo 2023</b>		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido de los instrumentos por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Beneficiarios del Programa Vaso de Leche en una municipalidad distrital de Trujillo 2023		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	CARLOS EDUARDO GOICOCHEA TORRES	<b>DNI N°</b>	18196378
<b>Título profesional</b>	ADMINISTRADOR	<b>Celular</b>	961978854
<b>Grado académico</b>	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA		
<b>Institución donde labora</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	4 AÑOS Y MEDIO		
<b>Dirección domiciliaria</b>	HUAYNA CAPAC 745 URBANIZACIÓN SANTA MARIA		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	Aplicable (X)
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	5-07-2023

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en una municipalidad distrital de Trujillo 2023</b>		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Beneficiarios del Programa Vaso de Leche en una municipalidad distrital de Trujillo 2023		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	JUAN GERARDO FLORES SOLIS	<b>DNI N°</b>	46717441
<b>Título profesional</b>	INGENIERO INDUSTRIAL	<b>Celular</b>	992938481
<b>Grado académico</b>	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA		
<b>Institución donde labora</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	6 AÑOS		
<b>Dirección domiciliaria</b>	GUATEMALA 316 URB TORRES ARAUJO		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	Aplicable (X)
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	5-07-2023

## Anexo 5. Evidencias de la confiabilidad de instrumentos

### Alfa de Cronbach Gestión administrativa

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	15

### Alfa de Cronbach Satisfacción de los beneficiarios

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	16

## Anexo 7: Autorización de aplicación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

Trujillo, 19 de julio de 2023

**CARTA N° 543-2023-UCV-VA-EPG-F01/J**

Sr. Efraín Bueno Alva

**Alcalde**

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCHACO**

Srta. Hilda Rodríguez Luján

**Gerente de Desarrollo e Inclusión social**

**Presente.** –

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **LISSETTI GERALDINE VIGO COTOS**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TRUJILLO 2023”**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios, en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** –



**Mg. Ricardo Benites Aliaga**  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCHACO**  
**“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”**

UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Huanchaco, 26 de julio de 2023

**CARTA N°41-2023-URRHH/MDH**

**Sra. VIGO COTTOS LISSETTI GERALDINE**  
**Abogada**  
**Universidad Cesar Vallejo**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO  
DE RECOJO DE DATOS**

**REFERENCIA: EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO N°011033-2023-01**

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y en atención al asunto manifestarle lo siguiente:  
Que, hemos recepcionado el Expediente Administrativo N° 011033-2023-01, en el cual se solicita autorización para aplicar los instrumentos de su trabajo de investigación titulada: “Gestión Administrativa del Programa Vaso de Leche y la Satisfacción de los Beneficiarios en una Municipalidad de Distrital de Trujillo 2023”, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

En tal sentido, este despacho **Autoriza** la ejecución de la aplicación de cuestionario de su investigación en nuestra institución.

Sin otro en particular hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Municipalidad Distrital de Huanchaco  
  
Lic. Laura Luisa De La Cruz Reyes  
Jefa de la Unidad de Recursos Humanos (a)

(044) 461 313

[www.munihuanchaco.gob.pe](http://www.munihuanchaco.gob.pe)

Municipalidad Distrital de Huanchaco

[munidhuanchaco@gmail.com](mailto:munidhuanchaco@gmail.com)

Av. La Ribera N° 165 - Huanchaco

**Anexo 8: Ficha técnica de los instrumentos**



## TÉCNICA: DESARROLLO ORGANIZACIONAL

<b>Nombre Original o del instrumento:</b>	Cuestionario de Gestión Administrativa												
<b>Autor y año:</b>	El instrumento ha sido elaborado por la autora Lissetti Vigo Cotos												
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023												
<b>Usuarios:</b>	Beneficiarias de programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023												
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	El cuestionario ha sido aplicado de forma presencial, en los hogares de las presidentas del vaso de leche, a todos los beneficiarios que formaron parte de la muestra seleccionada y que cumplieron con los criterios de inclusión.												
<b>Duración:</b>	La aplicación del instrumento toma en promedio 30 minutos por colaborador.												
<b>Calificación o Puntuación:</b>	Se está considerando la siguiente escala de calificación: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Escala</th> <th>Valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nunca</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Ocasionalmente</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Escala	Valoración	Nunca	1	A veces	2	Ocasionalmente	3	Casi siempre	4	Siempre	5
Escala	Valoración												
Nunca	1												
A veces	2												
Ocasionalmente	3												
Casi siempre	4												
Siempre	5												
<b>Escala Diagnóstica general y específica:</b>	Los puntajes que se obtendrían pueden variar en lo detallado a continuación: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Puntaje</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Máximo</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Mínimo</td> <td>75</td> </tr> </tbody> </table>	Puntaje	Valor	Máximo	15	Mínimo	75						
Puntaje	Valor												
Máximo	15												
Mínimo	75												
<b>Confiabilidad:</b>	<p><b>CONFIABILIDAD:</b></p> <p>El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Estadísticas de fiabilidad</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">,916</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> </tbody> </table> <p>Según el estadístico alfa de Cronbach, si es mayor al 0.7 es confiable estadísticamente. En nuestra variable “Gestión Administrativa” con un valor <math>\alpha=0.916</math>, resultado obtenido con el SPSS Statistics, podemos concluir que el instrumento es confiable estadísticamente para ser aplicado en diferentes poblaciones.</p>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,916	15								
Alfa de Cronbach	N de elementos												
,916	15												

## FICHA TÉCNICA: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

<b>Nombre Original o del instrumento:</b>	Cuestionario de Satisfacción de los beneficiarios												
<b>Autor y año:</b>	El instrumento ha sido elaborado por la autora Lissetti Vigo Cotos												
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023												
<b>Usuarios:</b>	Beneficiarias de programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023												
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	El cuestionario ha sido aplicado de forma presencial, en los hogares de las presidentas del vaso de leche, a todos los beneficiarios que formaron parte de la muestra seleccionada y que cumplieron con los criterios de inclusión.												
<b>Duración:</b>	La aplicación del instrumento toma en promedio 30 minutos por colaborador.												
<b>Calificación o Puntuación:</b>	Se está considerando la siguiente escala de calificación: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Escala</th> <th>Valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nunca</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Ocasionalmente</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Escala	Valoración	Nunca	1	A veces	2	Ocasionalmente	3	Casi siempre	4	Siempre	5
Escala	Valoración												
Nunca	1												
A veces	2												
Ocasionalmente	3												
Casi siempre	4												
Siempre	5												
<b>Escala Diagnóstica general y específica:</b>	Los puntajes que se obtendrían pueden variar en lo detallado a continuación: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Puntaje</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Máximo</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Mínimo</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table>	Puntaje	Valor	Máximo	10	Mínimo	50						
Puntaje	Valor												
Máximo	10												
Mínimo	50												
<b>Confiabilidad:</b>	<p><b>CONFIABILIDAD:</b></p> <p>El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Estadísticas de fiabilidad</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">,848</td> <td style="text-align: center;">16</td> </tr> </tbody> </table> <p>Según el estadístico alfa de cronbach, si es mayor al 0.7 es confiable estadísticamente. En nuestra variable “Satisfacción de los beneficiarios” con un valor <math>\alpha=0.846</math>, resultado obtenido con el SPSS Statistics, podemos concluir que el instrumento es confiable estadísticamente para ser aplicado en diferentes poblaciones.</p>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,848	16								
Alfa de Cronbach	N de elementos												
,848	16												

## Anexo 9: Matriz de consistencia interna

### Matriz de consistencia interna del informe de investigación

#### TÍTULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del Programa

#### Vaso de Leche en una municipalidad distrital de Trujillo 2023

INTRODUCCIÓN	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA			RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	
<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023? <b>JUSTIFICACIÓN:</b> Este estudio de investigación es valioso ya que se justifica socialmente. La información obtenida servirá como referencia para que la entidad municipal mejore su capacidad de gestión y, por ende, la calidad de atención a las necesidades sociales. Esto resultará en una atención más efectiva y eficiente para los beneficiarios, lo que contribuirá a elevar el estándar de calidad de gestión y fortalecerá la responsabilidad	<b>ESTUDIOS PREVIOS:</b>  Silva & Uriol (2023), en su investigación a nivel nacional, el objetivo principal fue revisar la conexión entre el control administrativo del programa Vaso de Leche y la satisfacción del usuario.  Boy (2019), el propósito fundamental de su investigación consistió en examinar la administración del PVL y la S del beneficiario en el sector Ramón Castilla.  Valencia (2023), el autor realizó una investigación cuyo objetivo principal fue poder establecer la conexión entre la GA y Grass of Milk en el distrito de Sokhabaya.	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS:	<b>DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS:</b>  Los resultados señalaron que el nivel de la variable gestión administrativo, un 64.29% la califica como mala, señalando áreas de mejora. Además, un 32.14% como regular y solo un 3.57% buena y la variable satisfacción de los beneficiarios, un 46.43% califica su satisfacción como malo, el 53.57% como regular y ningún beneficiario la considera buena, asimismo las dimensiones cumplimiento de metas y empatía no se relacionan significativamente con la satisfacción de los beneficiarios, mientras que la dimensión capacidad de respuesta indica una correlación	En el marco de la mejora continua y el bienestar de los beneficiarios, es crucial analizar la relación entre la administración y la satisfacción en el Programa de Vivienda Local (PVL) en una municipalidad distrital de Trujillo durante 2023. Se investiga cómo la eficiencia de la gestión se vincula con la satisfacción de los beneficiarios para identificar áreas de	La conclusión hallada para nuestro objetivo general en esta investigación indica que no existe una correlación significativa entre la GA y la SB del PVL, evidenciado por un coeficiente de correlación de -0.011 con un valor de significancia (p) de 0.939. A pesar de no coincidir con ciertas investigaciones previas, estos hallazgos subrayan la importancia de	A pesar de no haberse encontrado una correlación significativa entre la GA y la satisfacción de los beneficiarios, se insta a la gerencia a realizar un análisis exhaustivo de sus prácticas administrativas. Identificar áreas de mejora y adoptar enfoques más efectivos podría contribuir a una experiencia más satisfactoria para los beneficiarios del PVL. Dada la insatisfacción generalizada entre los beneficiarios, se
		VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión administrativa	COPIARLO IGUAL	COPIARLO IGUAL	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b>  <b>Enfoque:</b> cuantitativo  <b>Tipo:</b> Aplicada no experimental  <b>Nivel:</b> Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental				
		DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Chávez Haro et al., (2020) La gestión administrativa tiene un papel preponderante en toda empresa, porque está orientada a lograr los objetivos de la organización mediante la implementación de los pasos incluidos en el proceso administrativo como la planificación, la organización, y dirección.	Cumplimiento de metas	Nivel de capacidad para realizar actividades.  Nivel de logro de los objetivos estratégicos.					
		DEFINICIÓN OPERACIONAL: Se empleo un cuestionario compuesto por 15 ítems, mediante	Eficiencia	Nivel de comunicación asertiva  Nivel de solución a los problemas					
			Empatía	Nivel de trato igualitario  Nivel de atención personalizada					

<p>social de la entidad municipal.</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Determinar el nivel de gestión administrativa del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. Determinar la relación del cumplimiento de metas y la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la</p>	<p>Tam (2019), llevó a cabo un estudio en una universidad en Trujillo. El propósito de este estudio fue analizar la conexión que se da para las variables de manejo administrativo y productivo en Súper Rey en el norte de Perú.</p> <p><b>TEORÍAS QUE FUNDAMENTEN LAS VARIABLES:</b></p> <p><b>HACER UNA SINTESIS BIEN REDUCIDA</b></p> <p><b>DEFINICIÓN DE VARIABLES Y DIMENSIONES:</b></p> <p><b>HACER UNA SINTESIS BIEN REDUCIDA</b></p> <p><b>PARADIGMAS: HACER UNA SINTESIS BIEN REDUCIDA</b></p>	<p>una escala de Likert para estudiar a la variable de Gestión Administrativa, a una población de 56 presidentas del vaso de leche; con 3 dimensiones, cumplimiento de metas, Eficiencia, Empatía; cada una con 2 indicadores.</p> <p><b>ESCALA DE MEDICION:</b> Likert</p> <p><b>VARIABLE PENDIENTE:</b> Así mismo Mora (2017) menciona que la satisfacción del usuario se refiere a la evaluación subjetiva que un usuario o cliente hace sobre la calidad y el valor percibido de un producto, servicio o experiencia, en relación con sus expectativas y necesidades.</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b> Se empleo un cuestionario compuesto por 16 ítems, mediante una escala de Likert para estudiar a la variable de</p>	<p>Atención brindada</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Fiabilidad</p>	<p>Nivel de tiempo de la distribución.</p> <p>Nivel de conformidad con los insumos.</p> <p>Nivel de Cumplimiento de plazos</p> <p>Nivel de solución a los problemas</p> <p>Orientación de los procesos</p> <p>Nivel de atención oportuna a las quejas y reclamos</p>	<p><b>POBLACION:</b> Presidentas del programa vaso de leche de un municipio distrital de Trujillo.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Censal</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Encuesta</li> <li>. Cuestionario</li> </ul>	<p>significativa de 0.684, con una sig. de 0.000.</p> <p><b>PRUEBAS DE HIPÓTESIS:</b></p> <p><b>HACER UNA SINTESIS BIEN REDUCIDA</b></p>	<p>mejora que optimizan el programa y aumentan la satisfacción. En el primer objetivo, se destaca que el 64,29% de los colaborador es perciben la Gestión Administrativa (GA) como deficiente, mientras que el 32,14% la califica como regular y solo el 3,57% la considera buena. Estas conclusiones se asemejan a Silva &amp; Uriol (2022), quienes encontraron insatisfacción debido a la gestión. Chávez et al. (2020) enfatizan la importancia de la GA en la organización. En el segundo objetivo, un 46,43% de</p>	<p>profundizar en los factores específicos que influyen en la SB en este contexto particular. Este enfoque permitiría optimizar tanto la gestión del PVL como la experiencia de los beneficiarios.</p> <p><b>Objetivo específico</b> 1</p> <p>muestro que la mayoría de los colaboradores (64.29%) considera que la GA en la municipalidad es deficiente, mientras que un 32.14% la califica como regular y solo un 3.57% la valora de manera positiva. Estos números resaltan la necesidad de</p>	<p>recomienda que el equipo de atención y gestión del programa se centre en mejorar la calidad del servicio ofrecido. Capacitar al personal, mejorar la comunicación y agilizar los procesos pueden impactar positivamente en la percepción de los beneficiarios y en su nivel de satisfacción.</p> <p>Ante la falta de correlación significativa en los objetivos específicos 3, 4 y 5, se sugiere que los responsables del programa investiguen otros factores que podrían influir en la satisfacción de los beneficiarios. Evaluar la pertinencia de los servicios ofrecidos, la calidad de la comunicación y la</p>
--	--	---	--	--	--	--	---	--	---

<p>satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023. Determinar la relación de la empatía y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.</p> <p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> Existe un nivel de significancia en la gestión administrativa del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023, H.E2: Existe un nivel de significancia de la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en una municipalidad distrital de Trujillo, 2023, H.E3: Existe una</p>		<p>satisfacción de los beneficiarios, a una población de 56 presidentas del vaso de leche; con 3 dimensiones, Atención brindada, Capacidad de respuesta, Fiabilidad; cada una con 2 indicadores</p> <p><b>ESCALA DE MEDICIÓN:</b> Likert</p>					<p>los beneficiarios califican su satisfacción como insatisfactoria, mientras que el 53,57% la considera "Regular". Arbeláez &amp; Mendoza (2017) conectan la GA y la satisfacción. Mora (2017) destaca que la satisfacción se deriva de la percepción de calidad. En el tercer objetivo, no se encuentran conexiones significativas (Rho de Spearman = -0.007, sig. = 0.958) entre el cumplimiento de metas y la satisfacción. Aunque Ruiz Pérez &amp; Sánchez &amp; Dávila (2021) hallaron relación,</p>	<p>hacer mejoras. Estos resultados reflejan una desconexión entre lo que se espera y lo que se está experimentando en la gestión, destacando la importancia de ajustar y mejorar las prácticas administrativas para mejorar la calidad del servicio y la SB del PVL en el 2023. El objetivo específico 2 demostró la insatisfacción generalizada entre los beneficiarios, pues un 46.43% califica su satisfacción como insatisfactoria, mientras que un 53.57% la considera regular", sin registros de</p>	<p>participación activa de los beneficiarios podría proporcionar una comprensión más completa de su nivel de satisfacción.</p>
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>relación positiva y significativa entre el cumplimiento de metas y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche una municipalidad distrital de Trujillo, 2023, H.E4: Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche una municipalidad distrital de Trujillo, 2023, H.E5: Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche una municipalidad distrital de Trujillo, 2023.</p>							<p>aquí un 42% evalúa bajo el cumplimiento de metas. La gestión estratégica influye en ciertos casos pero no se correlaciona directamente con satisfacción. En el cuarto objetivo, se revela una conexión significativa (coeficiente de conexión de 0,684, <math>p=0,000</math>) entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los beneficiarios del PVL. Acosta Vázquez et al. (2021) se encuentran una relación similar. Demuner Flores et al. (2018) y Liao et al. (2003) subrayan la importancia de la respuesta eficiente.</p>	<p>calificaciones buenas. Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad urgente de abordar los aspectos del programa que afectan negativamente la satisfacción de los beneficiarios. Esta tendencia refuerza la importancia de una gestión administrativa efectiva para mejorar la satisfacción de los beneficiarios. El objetivo específico 3 indico que se haya una correlación no significativa (<math>Rho = -0.007</math>, <math>p = 0.958</math>). Estos hallazgos señalan que no existe una conexión estadísticamente</p>	
---	--	--	--	--	--	--	---	---	--

						<p>En el quinto objetivo, la empatía no muestra similitudes significativas (Rho = 0,019, p = 0,888) con la satisfacción. Este resultado concuerda con Rivero (2019) y la RAE (2019), que resaltan la empatía en relaciones armoniosas. En la evaluación del objetivo general, se encuentra una conexión prácticamente nula y no significativa entre la GA y la satisfacción (coeficiente de conexión de -0,011, sig. (p) = 0,939). Esto difiere de Arbeláez &amp; Mendoza (2017). Los resultados actuales resaltan la necesidad</p>	<p>significativa entre el cumplimiento de metas y la SB en este contexto. Estos resultados resaltan la complejidad de la relación entre las metas y la satisfacción, sugiriendo que otros factores, como la calidad del servicio o la percepción de la utilidad del programa, podrían influir en la percepción de los beneficiarios sobre el programa. El objetivo específico 5 demostró que existe una conexión no significativa (Rho = 0.019, p = 0.888). Aunque la empatía es una habilidad valiosa en la</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--	--

							<p>de analizar factores específicos que influyen en la satisfacción en esta municipalidad distrital.</p>	<p>interacción humana, en este contexto particular su relación con la SB no se evidencia de manera significativa. Esto sugiere que, además de la empatía, otros factores podrían desempeñar un papel crucial en la percepción general de satisfacción de los beneficiarios del programa. El objetivo específico 5 demostró como que se evidencia un coeficiente de correlación (Rho) de 0.019 y un valor de significancia (p) de 0.888. Estos resultados sugieren que, en este contexto particular, la</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



								<p>empatía no muestra una correlación significativa con SB. A pesar de su importancia en la comprensión humana, parece que la empatía no tiene un impacto estadísticamente demostrado en la satisfacción de los beneficiarios de este programa. Esta conclusión resalta la necesidad de explorar factores adicionales que puedan influir en la satisfacción de los beneficiarios y considerar estrategias alternativas para mejorar su experiencia en el PVL.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

**Anexo 10: Panel fotográfico (numerar fotos y decir que están haciendo.....no es obligatorio)**



**Encuestando a las presidentas del vaso de leche**