



Calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. María Liliana Núñez Díaz

ASESOR:

Dr. Fernando Martín Vergara Abanto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

Perú – 2018

## PÁGINA DEL JURADO

### PÁGINA DEL JURADO



---

Dr. César Marrufo Zorrilla  
PRESIDENTE



---

Dr. José Rolando Vásquez Barboza  
SECRETARIO



---

Dr. Fernando Martín Vergara Abanto  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este lugar y haberme dado salud para alcanzar mis metas trazadas, igualmente por su infinita bondad y amor.

A mis seres queridos quienes, con su apoyo en todo instante, por sus enseñanzas, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien en la sociedad, pero más que eso, por su gran amor incondicional.

Por las muestras de perseverancia y firmeza que los identifican y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y cumplir mi anhelo de seguir superándome.

**Liliana**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco profundamente a todos los profesores de la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos sus enseñanzas y orientaciones para lograr alcanzar la meta trazada.

Amigos de la maestría, muchos y excelentes, que han tendido en todo momento su mano, a veces invisible, para reafirmar que se puede contar con ellos en todo momento.

A todas las personas que me apoyaron desinteresadamente para hacer realidad este trabajo.

**Liliana**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

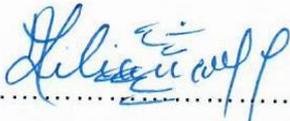
Yo María Liliana Núñez Díaz, estudiante del programa de maestría en gestión pública de la escuela posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 41492545, con la tesis titulada Calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada no total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado previo u otro título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De se comprueba que se utilizaron fuentes de manera ilegal en la construcción de la tesis, asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo Julio de 2018.



.....

Br. Maria liliana Nunez Diaz

DNI 41492545

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis, Calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. Con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de los usuarios del programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018 en el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Los lineamientos que siguió el desarrollo de la investigación, se enmarca en el enfoque cuantitativo, cuyo tipo es el descriptivo transversal de diseño correlacional y los resultados se presentan y analizan según la demanda de los objetivos, los cuales sirven para la organización de las conclusiones del presente trabajo.

En consecuencia, Espero cumplir con los requisitos necesarios que ameriten su aprobación y proceder con la sustentación.

**La Autora**

# ÍNDICE

## Contenido

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad Problemática. ....	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	17
1.3.1    Calidad de atención. ....	17
1.3.2    Grado de Satisfacción.....	30
1.4. Formulación del problema.....	40
1.5. Justificación del estudio. ....	40
1.6. Hipótesis. ....	41
1.7. Objetivos. ....	41
1.7.1.    General. ....	41
1.7.2.    Específicos.....	41
II. MÉTODO .....	43
2.1. Diseño de investigación. ....	43
2.2. Variables. Operacionalización:.....	43
2.3. Población y muestra.....	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad... 48	
2.4.1.    Técnicas.....	48
2.4.2.    Instrumentos .....	48

2.5. Métodos de análisis de datos .....	48
2.6. Aspectos éticos. ....	49
III. RESULTADOS. ....	50
3.1. Descripción de resultados .....	50
3.2. Contrastación de hipótesis .....	67
IV. DISCUSIÓN.....	69
V. CONCLUSIONES .....	76
VI. RECOMENDACIONES.....	77
VII. REFERENCIAS .....	78
Bibliografía .....	78
ANEXOS .....	80
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS .....	95
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL .....	96

## RESUMEN

La investigación se realizó con el propósito de determinar la relación, entre la Calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. El estudio con método hipotético deductivo y diseño descriptivo correlacional contó con una muestra de 89 usuarios del programa de complementación alimentaria de la Municipalidad provincial de chota, la recolección de datos se aplicó un instrumento, cuestionario de 16 ítems, siendo procesadas a través del programa Excel. El método de análisis de los resultados propuesto en este trabajo de Investigación, se realizó por medio de cuadros y graficas en Excel los resultados encontrados se muestran en tablas y figuras estadísticas de forma ordenada y detallada.

Se concluye que los resultados de la información estadística obtenida del análisis del coeficiente de Correlación bivariadas de Pearson, indica que existe una correlación significativa de 0,542 entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018, siendo la significancia bilateral de 0,000 menor al 5% (0,05) de error donde la correlación es significativa al nivel de 0,01 bilateral, los datos estadísticos indican que se acepta la H1 y se rechaza la Ho. Por lo tanto: Existe relación significativa entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018.

**Palabras clave:** atención de calidad y satisfacción del usuario

## ABSTRACT

The research was conducted with the purpose of determining the relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of users of the Food Supplementation Program of the Provincial Municipality of Chota, 2018. The study with deductive hypothetical method and descriptive correlational design It had a sample of 89 users of the food supplementation program of the provincial Municipality of Chota, data collection was applied an instrument, questionnaire of 16 items, being processed through the Excel program. The method of analysis of the results proposed in this research work, was done by means of tables and graphs in Excel the results found are shown in tables and statistical figures in an orderly and detailed manner.

It is concluded that the results of the statistical information obtained from the analysis of the bivariate correlation coefficient of Pearson, indicates that there is a significant correlation of 0.542 between the quality of attention and the degree of satisfaction of the users of the Food Supplementation Program of the Provincial Municipality de Chota - 2018, with the bilateral significance of 0,000 less than 5% (0.05) of error where the correlation is significant at the level of 0.01 bilateral, the statistical data indicate that the H1 is accepted and the Ho is rejected. Therefore: There is a significant relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of users of the Food Supplementation Program of the Provincial Municipality of Chota – 2018.

**Key words:** quality attention and user satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

Vasquez, (2010) menciona que, a pesar de las dificultades universales y revoluciones bancarias en el mundo, los países y como también el Perú muestran tasas de crecimiento promedio del 7% en los últimos cinco años. Sin embargo, en nuestro país, es motivo de preocupación la alta tasa de desnutrición crónica infantil, esto es debido a un nivel de ingesta calórico y proteico modesto, esencialmente motivado por existencia de víveres desprovistos de calidad. La dificultad incluso gravitante es el alimento nutricional, el 18.3% de la ciudad pequeña de 05 navidades soporta de debilidad crónica, el 50.4% de anemia y el 5.7% tiene más peso de lo debido; estos porcentajes son los que originan a que el Régimen del Perú, durante períodos, han destinado por lo menos US\$300 millones anuales a programas sociales de transferencia para la compra víveres. Deberíamos analizar si dicho dinero destinado para compra productos alimenticios tienen efectos reales deseados en las capitales más sensibles de la patria.

Alvarez, (1993) los programas de alimentación están destinados a mejorar en forma continua la eficacia de existencia de la ciudadanía por medio de programas alimentarios y nutricional en aras de brindar una vida digna a todos los usuarios en contexto de indigencia que se encuentra en peligro moral, carecen de acceso alimentario, de salud y mas debilidad, que están afectando la calidad de su vida; sin embargo, serán sólidos, con principios éticos, altamente competitivos, mejor distribución, gratiuita, ingreso de alimentos en forma estable, capacidad de compra, la disponibilidad de alimentos; que garantizan el acceso alimentario y oportuno a los usuarios para mejorar los hábitos alimenticios de las personas; el Programa de Complementación alimentario tienen apoyo Nacional, Regional y ejecutados desde el nivel municipal, son adaptados al contexto de las realidades locales, siendo primordial que estos programas estén vinculados en los planes del

progreso nacional, teniendo como respuesta a la complacencia de las miserias primordiales de nutrición de las personas en el contexto de la más baja de recursos económicos, incluidos criaturas, pacientes con TBC, individuos de la tercera edad, individuos con invalidez en contexto de peligro moral y abandono.

Chota es una de las 13 provincias de Cajamarca, caracterizada por ser mayormente rural. Tiene un alto índice de pobreza, y una tasa de crecimiento negativa. Su Índice de desarrollo Humano es bajo en comparación con las provincias aledañas. Tiene una alta tasa de analfabetismo. Presenta una fuerte desnutrición infantil en infantes menos de cinco navidades. Además, Chota es una de las provincias de Cajamarca que no cuentan con la dotación mínima de médicos. Somos una provincia con suelos mayormente agrícolas y la mayoría de sus cultivos son al seco.

La calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. Debe estar articulado para que sea un Programa cuyo funcionamiento estructural este bien organizado, de tal manera que facilite servicios la eficacia, facilitando preferencia a los servicios de prevención y desarrollo alimentaria a fin de envolver la petición nutricional de calidad en beneficio de la población infantil. Esta investigación tiene ahí su importancia lo que tratamos es de fomentar que los alimentos formen parte de una cultura alimenticia y no presenten complicación en su manejo, que se entregue de manera sistemática, gratuita, oportuna sin dificultades, acompañado de un componente de educación alimentaria y que el programa en su conjunto tenga un mecanismo operativo ágil y eficiente para satisfacer al usuario.

## 1.2. Trabajos previos.

### A nivel internacional

Ruiz, (2007) en la investigación de tesis para optar el grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas, titulado “Fallas de coordinación en el proceso de traspaso del programa de complementación alimentaria en el Perú”. Sustentado en la Universidad de Chile. Habiendo tomado como objetivo de esta tesis la representación de “Fallas de Coordinación” en el paso Transferencia del Programa de Complementación Alimentaria desde el Gobierno Central a los Gobiernos Locales del Perú, durante el período 2003 - 2007, aplicables, a un sitio, de carencias de herramientas legales que apoyan a dicha habilidad legal y al alejamiento de una vinculada unificación de la administración rescatada por estos horizontes de gobierno. Se utiliza una dirección destacadamente metódica y usa una metodología atributiva. A la iluminación del ordenamiento legal en el Perú, la actual tesis sella que el cuadro legal podría apadrinar la forma de una ‘Legislación de Relación con las habilidades Públicas’, que convendrá observar lo advertido en la Constitución y más legislaciones oportunas, y deberían narrar con la ayuda de cada uno de los horizontes de régimen y actores de la humanidad. La representación de la pauta contribuiría para que se verifiquen más positivamente los objetivos de las estrategias legales a efectuar, igualmente se obvие la generación de pasivos eventuales. Siendo la causa de descentralización del Evento de Complementación Alimentaria los Gobiernos Locales, como dijo Ruiz (2007) no existe coherencia de la misión por parte de los horizontes de régimen. Ello tiene su correlato con los insuficientes, y en otros casos, inadecuados instrumentos legales.

(Vargas, 2011) En su tesis para optar el grado de doctorado latinoamericano en educación, titulado “los programas de alimentación escolar (PAE) en América Latina, una propuesta de modernización para Costa Rica”. Sustentada en la Universidad Estatal a Distancia – UNED,

Escuela de Educación, sistemas de estudios de posgrado – SEP Programa Doctorado Latinoamericano en Educación – Costa Rica, tuvo como objetivo: develar las situaciones de los programas de alimentación escolar (PAE) en América Latina. Siendo sus conclusiones el objetivo definido, “Develar los principales componentes que poseen los PAE latinoamericanos” dice que los programas conservan objetivos hacia los mismos, en la mayoría de las naciones que raro tiene que ver con el oficio principal del Evento; Hay suficiente incoherencia en los productos de estos beneficios, tanto en jornadas de aplicación, capacidad de cantidades, situaciones sanitarias e inocuidad alimentaria; en los usuarios de los eventos, es más habitual el desayuno que tiene más certezas de señal en el transcurso y desarrollo de habilidades; en las naciones en que existe COPAGO se hace referencia en el problema que enlaza a los ciudadanos más indigentes, lo que en Colombia tubo que excluir. Chile posee una costumbre en tercerización, estimada asimismo efectivamente por JUNAEB; el impacto nutritivo de los programas se muestra por deducciones de horizontes de anemia (Perú) y excelente desarrollo (Sonora, México). Se calcula siempre efectivamente la estrecha correlación con salud en acciones de desparasitación y campañas, controles de agudeza visual y salud deontológica. Chile y México están formado un evento de salud escolar; lo habitual es que los eventos de la Territorio es que sean descentralizadas, en los compromisos de administración, nunca sé considerado la labor deliberado en los eventos latinoamericanos, constantemente orientados a los ciudadanos más indigente; no se calculó a la búsqueda equitativa, eficacia de la asistencia y del impacto nacional, financiero y social del evento en las naciones en estudio; no se destinan valores financieras para exponer el costo efectivo de estos programas en Latinoamérica, a pesar de los obstáculos de indagación que verifica que los eventos de nutrición escolar, que son una realidad en la zona, con responsabilidad altas y significativa cantidad de dineros predestinados. Dentro del análisis de Vargas (2011) dijo que en países de américa latina nos permite hacer una correlación y semejanza con nuestro sistema de

programas sociales en el Perú, considerando la cercanía de objetivos que conjugan con la función esencial del programa, el funcionamiento irregular de los servicios, los días de atención, tamaño de la ración. A ello se suma con gran semejanza la poca información objetiva y la no consignación de evaluaciones económicas que permitiera mostrar cuáles son el costo beneficio de estos programas.

### **A nivel nacional**

Sullca , (2016) en su tesis Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios del Programa de Complementación Alimentaria en la Municipalidad de S.J.L. 2016- I, este trabajo de investigación tuvo la intención de identificar el trato existente entre la eficacia de servicio y el agrado de los usuarios del programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho, teniendo en cuenta que el objetivo se ha progresado en nociones y suposiciones, según León C, instituye que la eficacia de asistencia se calcula con el índice Mexicano de Satisfacción del usuario por medio del acceso al programa, eficacia del producto, zona de entrega y atención al usuario. Siempre el bienestar de los beneficiados se evalúa con la pericia de Índice de satisfacción del consumidor americano a través de expectativas del consumidor y eficacia. La técnica científica, estadística y documental instituyeron parte de la metodología en la pesquisa de la misma que es descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, la ciudadanía en estudio está conformada por 60 usuarios del programa de complementación alimentaria de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, la muestra fue apreciada el 50% de la población. La técnica utilizada fue la encuesta y la herramienta que se ha hecho en base a un interrogatorio Likert con respuestas cerradas. La validación de la herramienta se realizó mediante reflexión de peritos, para calcular la seguridad de la indagación se utilizó la técnica Alfa de Cronbach, el análisis de datos fue procesado con el software estadístico SPSS en su versión 21. Que nos permitido indagar expresando conclusiones alcanzados.

Zegarra, (2013) Desarrolló el trabajo de la “Influencia de la gestión de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente operador turístico Muchik Tours SAC en el distrito de Trujillo”, Universidad Nacional de Trujillo. Esta investigación nace debido a la importancia que tienen los servicios en la actualidad y que se necesita mejorar la calidad para adelantarse a las expectativas del cliente que son los turistas. El objetivo primordial de esta pesquisa es establecer el grado de la influencia del encargo de eficacia del servicio en la complacencia del interesado turista. En donde el progreso de la indagación ha consentido ultimar en lo sucesivo, el operante turístico Muchik Tours S.A.C. tiene a modo de clientes a los especialistas mayoristas nacionales, quien tiene como primera relación a los viajeros nacionales y forasteros. La administración de la eficacia de servicio del operante turístico Muchik Tours S.A.C. interviene efectivamente en la complacencia del público, esto se sustenta que los excursionistas se manifestaron muy orgullosos con la prestación que acogieron por parte de los guías, alojamientos, transporte y restaurantes, el operante turístico Muchik Tours S.A.C. de pacto a los elementos de la administración, eficacia tienen un enfoque al consumidor, cultura de eficacia ajustada al perfeccionamiento perenne, la implicación de la alta dirección que es tener un correcto sistema de comunicación e implicar a los proveedores.

### **A nivel local**

Lobato, (2014) realizó la investigación: "Propuesta de un plan de calidad del servicio para mejorar el grado de satisfacción de los clientes de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L", Universidad Nacional de Cajamarca-Perú, la pesquisa alcanzó las siguientes importantes conclusiones, los usuarios de este tiempo tienen mayor categoría a los elementos intangibles, es indicar que los servicios han favorecido que las sociedades se ubiquen en la indagación de complacencia, confianza de los consumidores tal forma de mantener su primacía de competidor en un mercado cada vez más flotante y globalizado. La forma de pensar en la eficacia de atención al usuario por

parte de las sociedades ha avanzado durante los modernos años de forma significativa. La victoria competitiva de las sociedades existentes va más allá de atraer a usuarios que obtengan bienes y servicios que centralizan, asimismo consiguiendo su complacencia para extender sus bienes de capital; las sociedades se esfuerzan en relacionar a usuarios con cultura, amabilidad en todas las relaciones que instituye sentirse bien el servicio admitido que convierte en el elemento competidor de las sociedades con relación a la competitividad. La eficacia de la prestación forma parte de las habilidades y es maneras complejas de copiar por las sociedades competitivas. El objetivo primordial de la investigación es el ofrecimiento de un propósito de eficacia de la prestación, con la conclusión de optimizar el valor de complacencia de los usuarios que se orientan a alcanzar la competencia en el mercado cajamarquino, para esto inicialmente se ha ejecutado un diagnóstico situacional donde se ha determinado las fortalezas y debilidades de la sociedad, a partir de una indagación de sus primordiales usuarios, los efectos han valido hacia exponer un propósito de eficacia en la prestación del servicio para optimizar el nivel de complacencia. Por último, estos dispositivos de la realización coadyuvarán a indemnizar a usuarios, aumentar la cifra de usuarios, apuntalar el perfil de la organización liderando en el mercado cajamarquino orientando a lograr sus metas.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Calidad de atención.**

##### **Teoría de la calidad basada en el cliente**

Juran, (1985) acerca de la calidad basada en el cliente menciona a que lo más primordial e importante es la satisfacción del usuario del producto o servicio, cuanto más se satisfagan las necesidades del cliente, de mayor calidad serán los productos adquiridos. La Calidad es aptitud para el uso, el foco se pone en la utilidad del producto diseñado.

Conforme a Joseph Juran para lograr la mayor calidad en los productos o servicios de una empresa, es necesario trabajar en cinco aspectos claves:

- Concretar los peligros de tener una baja calidad.

Si se identifica adecuadamente qué desventajas que tiene el ofrecer un servicio de escasa calidad, es mucho más sencillo conseguir que los empleados se den cuenta de él por qué tienen que esforzarse. De esta manera, la calidad aumenta sin mucho esfuerzo.

- Adecuar el producto al uso que se le va a dar

Se debe crear productos que estén orientados a ser lo más útiles posibles para los clientes. De esta manera, no se realizan gastos superfluos en características que no interesan realmente.

- Logar adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente.

Los empresarios deben estar en entera comunicación con sus clientes para conocer si los productos creados eran lo que querían, y así poder saber si el producto o servicio ha cumplido las expectativas del comprador.

- Aplicar la mejora constante.

Una vez que se haya acabado un producto o servicio, se debe examinar cómo se ha hecho, de esta manera, la siguiente versión del producto podrá tener los errores mejorados, y consecuentemente siempre se siga avanzando más en el camino de la calidad.

- Considerar la calidad como una inversión

Juran profesaba que la calidad era la parte más importante de todo negocio, ya que ésta traía muchos beneficios consigo. A pesar de que pueda ser difícil conseguir la mejor calidad en lo que se hace, con ella se consigue fidelizar clientes, aumentar los beneficios, y ser más competitivos en el mercado con las empresas.

Por otra parte, Juran creó tres pasos que se deben seguir para lograr la mayor calidad posible en todas las empresas. Estos tres pasos son conocidos como la “Trilogía de Juran”, y son los siguientes:

- Planificar la calidad

Para obtener mejores resultados, se debe trabajar previamente en los siguientes puntos: conocer quiénes son los clientes y saber qué necesitan concretamente, desarrollar el producto que satisfaga esas necesidades, planear cómo se va a desarrollar ese producto, y comunicar este plan es el equipo encargado de producirlo.

- Control de calidad

Un segundo paso después que se ha planeado todo el proceso de creación del producto es la supervisión que tiene como propósito de verificar que efectivamente se está realizando de la mejor manera. Para ello, hay que tener en cuenta tres puntos: evaluar el comportamiento del producto en el mundo real, compararlo con las especificaciones previas, y trabajar para eliminar las deficiencias.

- Mejora de la calidad

Está relacionado con la idea de la mejora constante, una vez que se haya creado el producto se deben realizar una serie de pasos para asegurar que la siguiente vez el proceso vaya a ser

todavía más eficaz. Estos pasos son los siguientes: crear las instalaciones que permita la mejora, identificar puntos concretos en los que puede haber un aumento de la calidad, asignar un equipo de expertos a esta tarea, y dotarles de todos los recursos y formación que puedan necesitar para llevar la calidad del producto creado al siguiente nivel.

### **Teoría de los 13 principios de la Calidad.**

Rodríguez, A. (s.f.) ésta teoría fue creada por Jesús Alberto Viveros Pérez, la misma que se basa en trece reglas que, al ser implementadas, permitirán lograr la mayor calidad en el proceso de creación de un producto o servicio.

Las trece reglas son las siguientes:

- Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio.
- Centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente.
- Buscar soluciones a los problemas en lugar de justificarlos.
- Mantener el optimismo.
- Conseguir buenas relaciones con los compañeros.
- Cumplir las tareas adecuadamente.
- Ser puntual.
- Mantener la cordialidad con los compañeros de equipo.
- Reconocer los propios errores y trabajar para corregirlos.
- Mantener la humildad, de tal forma que se pueda aprender de otros.
- Ser meticuloso en el orden y organización de las herramientas de trabajo.

- Ser capaz de dar confianza al resto del equipo.
- Encontrar la forma más simple de hacer el propio trabajo.

De acuerdo con el autor de esta teoría, si todos los empleados de una empresa siguen estas trece reglas, la compañía será capaz de llevar a cabo su labor con la mayor eficacia y calidad posibles.

### **Teoría del control de la calidad.**

Rodríguez, A. (s.f.) esta teoría creada por el Doctor Armand Feigenbaum intentó crear un sistema con varios pasos replicables que permitiese conseguir la mayor calidad en todo tipo de productos; y de esta manera, se eliminaba el factor suerte en el proceso de conseguir la mayor satisfacción del cliente.

Sus principios básicos son los siguientes:

- La calidad de un producto es un factor determinante a la hora de hacerse con él, debido que hoy en día existen gran cantidad de productos similares en el mercado, y los compradores se fijan más que nunca en las diferencias entre ellos.
- La calidad de los productos es uno de los mejores pronosticadores del éxito y el crecimiento de una empresa.
- La calidad proviene de la gestión de la empresa, por lo tanto, si se es capaz de educar a los dirigentes, los productos creados por una corporación serán de la mayor calidad posible.

Basándose en estas ideas teóricas, Armand Feigenbaum creó los siguientes puntos, que de ser adoptados por los altos directivos de una empresa llevarían a la obtención de una mejor calidad en sus resultados:

- Definir un criterio concreto de lo que se desea conseguir con el producto.
- Enfocarse en la satisfacción del cliente.
- Realizar todos los esfuerzos necesarios para alcanzar los criterios planteados.
- Conseguir que los colaboradores de la empresa trabajen de forma conjunta y en sinergia.
- Dividir rotundamente las responsabilidades de todo el personal.
- Crear el equipo de trabajo encargado únicamente del control de calidad.
- Conseguir una eficiente comunicación entre todos los componentes de la empresa.
- Crear la conciencia de la importancia de la calidad para todos los empleados de la empresa, sin importar el nivel en el que trabajen.
- Emplear acciones correctivas efectivas cuando no se cumpla con los estándares marcados.

Feigenbaum, (2009) considera a la eficacia como un instrumento de gestión primordial que necesita toda persona de una asociación para estar preparado, es una filosofía y un compromiso, modo de vida que simboliza estar encaminados hacia la perfección.

### **Requisitos para lograr la calidad**

Gutierrez, (1997) con respecto a la calidad nos manifiesta que una organización encaminada hacia la calidad debe tomar en cuenta los siguientes requisitos para lograrla:

- Se debe ser firme en el propósito de mejorar el servicio y el producto.
- Al estar inmersos en una nueva era económica, estamos obligados a ser más competentes.
- El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad.
- Se debe mejorar continuamente el sistema de producción y de servicio, para optimar la calidad, la productividad, y abatir así los costos.
- Hay que instaurar métodos modernos de capacitación y entrenamiento.
- Se debe encaminar a gestionar con liderazgo, con el fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño.
- Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.
- Deben eliminarse las barreras interdepartamentales.
- Se les debe trazar a los trabajadores una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad, en lugar de metas numéricas.
- Propiciar que el trabajador deba sentirse orgulloso del trabajo que realiza.
- Debe impulsarse la educación de todo el personal y su autodesarrollo.
- Deben establecerse todas las acciones necesarias para transformar la empresa hacia un fin de calidad.

Estos requisitos ha de tenerse en cuenta para que toda organización logre implantar la calidad tanto en los productos que ofrece como en el servicio que brinda, y sólo puede alcanzarse siendo perseverantes en aplicar los pasos antes mencionados, con el fin de hacer de la calidad un compromiso para cada uno de los miembros de la institución.

### **Filosofía de Kaoru Ishikawa**

Ishikawa, (2009) afirma que la calidad es todo lo que un productor o prestador de servicio hace a lo largo de un proceso decidido para avalar a un usuario, fuera o dentro de la organización para que logre su bienestar.

La filosofía de Ishikawa manifiesta cinco puntos a continuación descritos:

- Primero la calidad, no a las utilidades de corto plazo.

Lo trascendente en toda organización es la calidad y no a las utilidades que se generen rápidamente.

- Orientación hacia el consumidor.

Los servicios y productos deben estar encauzados siempre hacia la satisfacción de las necesidades del cliente.

- El proceso siguiente es el cliente.

La prioridad de todos los miembros que conforman la organización debe estar encaminada perenemente hacia el cliente.

- Respeto a la humanidad.

Debe existir una atención completa hacia todos los individuos, de igual forma involucrar a todos los miembros de la organización en la responsabilidad y realización de los resultados a lograr.

- Administración interfuncional.

Contar con comités ínter funcionales de apoyo puede suministrar la vía necesaria para fomentar las relaciones en toda la organización, y además hace posible el desarrollo eficiente de la garantía de calidad.

Los factores que Ishikawa propone, son los siguientes:

- El cliente es lo más importante.
- Hay que prevenir, no corregir.
- Reducir costos y desperdicios en general.
- Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.
- Participación e involucramiento de todos los miembros.
- Hay que trabajar en equipo.
- Medir resultados.
- Dar reconocimientos.
- Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.
- Instituir programas de capacitación y desarrollos efectivos e intensos.
- Crear conciencia de la necesidad.
- Tener un proceso y herramienta para el mejoramiento permanente.

En cuanto a este último punto, Ishikawa logró delimitar una filosofía técnica que forma parte de la calidad, a ésta la llamó las

siete herramientas estadísticas de la administración para el análisis de los problemas, y estas son:

- Cuadro de Pareto.
- Diagrama de causa y efecto.
- Estratificación.
- Hoja de verificación.
- Histogramas.
- Diagramas de dispersión.
- Gráficas y cuadros de control.

Casermeiro M. (s.f.) con respecto a la calidad nos dice que ésta en los últimos años se ha ampliado a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, va desde la atención al ciudadano hasta los procesos más completos que se realizan para su desempeño; la calidad es un modo integrador de realizar las tareas; la calidad se aprecia como la manera óptima de hacer las cosas, volviéndose imprescindible para llegar a satisfacer a los ciudadanos a quienes se sirve. En ese sentido la calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos.

Álvarez, (2007) refiriéndose a la calidad de atención dice que ésta obedece de una reflexión que ejecuta el paciente, esto logra ser una reflexión de la prestación, según las particularidades de su rutina y de la exigencia de poseerlo.

Helouani, (1993) el autor menciona que la calidad consiste en cumplir con las perspectivas del consumidor.

Larrea, (1991) la calidad es la apreciación que posee un usuario acerca del mensaje en el ejercicio de las perspectivas, relacionado con el conjunto de manuales, en cantidad y atributivos, de prestaciones brindadas.

Pizzo, (2013) la calidad de los servicios es un tema que han sido perennemente conceptualizados como difíciles de objetivar, de hecho seleccionado que se ha convertido en semejante de reglas que deben ser efectuadas solo por expertos, que han descubierto que hay fórmulas mucho más progresivas y efectivas de efectuar procedimientos que perfeccionen la eficacia como efecto que se ha expuesto un técnica útil para cualquiera que pretenda demostrar un servicio excelente, competitivo, globalizador; el responsable de la organización o trabajador que quiera realizar su trabajo efectivo de servicio.

Zeilhaml, Parasuraman, & Berry, (1988) menciona que la calidad en el servicio es la diferencia entre las apreciaciones existentes de los usuarios de la prestación y las esperanzas que se tenían formado anticipadamente.

### **Calidad en el ámbito público**

Gonzales, (2009) para el autor la calidad en el sector privado es indisoluble del concepto de cliente, es el cliente externo quien define la calidad y es en torno al cliente que se organizan los procesos, métodos y procedimientos de la organización, esta premisa relaciona calidad y cliente que paga por el producto o servicio. En cambio en el sector público, el concepto cliente no necesariamente tiene que asemejarse con quien recibe o soporta el servicio, lo que quiere decir que la calidad en la Administración Pública la calidad se vincular a una percepción plural del accionar político y controvertido; es que el tema de la calidad en el sector público no es sólo se trata de superar unos indicadores de calidad, sino, además de construir una imagen política de calidad

con un enfoque más sistémico ligado a la calidad de la democracia.

La apreciación de la calidad en el sector público desde el punto de vista unilateral resulta notoriamente insuficiente, la satisfacción de una visión múltiple de la calidad es contribuir a la legitimidad de lo público, no obstante, en el origen de estos servicios existen unas causas que de ninguna manera debemos olvidar, que son las necesidades de los ciudadanos y estas son:

- Infinitas, diversas, importadas y exportadas, reforzadas o no políticamente.

Estas demandas se trasladan a un objeto abstracto, y hacen que la Administración Pública se sienta incapacitada para procesar todas esas demandas infinitas. Esto hace necesario un análisis a nivel macro que facilite lo siguiente:

- La selección de las demandas.
- La priorización de las mismas.
- La definición de las posibilidades del gobierno para atenderlas.

Estos pasos previos son necesarios para hacer posible la calidad del servicio público y que con ello se contribuya a legitimar lo público.

Además de los factores macro que pueden determinar la percepción de la calidad en los servicios públicos, existe una serie de expectativas micro que permiten responder a las exigencias concretas de calidad con carácter limitado, es necesario ser conscientes del carácter variable de la calidad y para ello debemos tener en cuenta que:

- a. Los usuarios cambian sus predilecciones y necesidades en el marco de las evoluciones que se producen en el entorno social

y tecnológico (de aquí que es necesario tener en cuenta que las organizaciones deben estar constantemente aprendiendo y anticipándose a las necesidades del usuario).

- b.** La complejidad de las relaciones de la administración con el ciudadano, esto debido que los servicios prestados se consolidan como derechos adquiridos, cuya prestación no mejora la opinión sobre el servicio pasado un determinado umbral.
- c.** Se debe tener en cuenta que la calidad del servicio percibido por el ciudadano estará en relación con la comparación entre lo que recibe y lo que espera recibir.

Esto último nos conduce a establecer que es necesario conocer las perspectivas de los ciudadanos para poder adecuar servicio a ellas, estas expectativas están vinculadas a la imagen global que el ciudadano posee de la administración pública y además de las experiencias personales que cada ciudadano tenga con relación con la administración pública. Bajo este contexto hay que tener en cuenta que los ciudadanos entran en contacto con la administración desde lo que se denomina “el mundo de la vida” mundo que incorpora la rica totalidad de la experiencia vivida por el individuo.

### **La calidad en la gestión pública moderna.**

Gonzales, (2009) Las administraciones públicas fueron creadas como organizaciones prestadoras de servicios. Para desarrollar y construir un nuevo modelo de gestión pública nos basamos en tres conceptos clave:

- Servicio.
- Usuario/Cliente.

- Estrategia organizativa.

El administrador público deberá gestionar su organización respondiendo a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué servicio presta la unidad que dirijo?
2. ¿Quiénes son los clientes de mi organización?
3. ¿Qué estrategia debe desplegar para prestar dichos servicios?

Debido que, el ciudadano valora más a la prestación del servicio en sí, la administración debe de exigirse a sí misma la mayor calidad posible en su servicio y en su trato con el ciudadano; este concepto hay que relacionarlo con:

1. Percepción o imagen que tiene el público acerca de la administración.
2. Eficacia y receptividad de la Administración.

Todo ello conlleva a pensar que la receptividad en la aplicación de las políticas se ha convertido en elemento de eficacia para los poderes públicos, y no se centra a una acción que el funcionario público puede hacer o no hacer; sino al efecto del modo en que la administración cumple sus funciones y ejerce su poder.

PETRACI, (1998) acerca de “La Medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados”, menciona que la calidad que se percibe de un servicio es el resultado de una igualación entre las expectativas iniciales de una persona y las cualidades del servicio.

### **1.3.2 Grado de Satisfacción**

En el campo de las ciencias sociales se han producido distintos enfoques al momento de definir la satisfacción e insatisfacción del cliente, y cómo los distintos factores influyen en la satisfacción

del cliente, como el coste o el desempeño del producto. Bajo este ámbito se puede distinguir cinco teorías que intentan explicar la motivación del ser humano, las que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente y cuya aplicación a este ámbito.

### **Teoría de la Equidad**

Brooks, (1995) la satisfacción de acuerdo con esta teoría se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso están en alguna medida equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo.

### **Teoría de la Atribución Causal:**

Brooks (1995) en esta teoría explica que el cliente ve resultado de una compra en términos de éxito o fracaso, la causa de la satisfacción se atribuye a factores internos tales como las percepciones que el cliente tenga al efectuar una compra y a factores externos como la dificultad de realizar la compra, otros sujetos o la suerte.

### **Teoría del Desempeño o Resultado:**

Johnson, Anderson y Fornell (1995) en esta teoría se define al desempeño como la cota de calidad del producto que percibe el cliente en relación con el precio que el cliente paga por él; por lo tanto la satisfacción se equipara al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio. Brooks (1995) propone que la satisfacción del cliente se esta directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente.

## **Teoría de las Expectativas**

Liljander y Strandvik (1995) esta teoría menciona que los clientes conforman sus perspectivas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de efectuar la compra, una vez que realizan dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente comparará las perspectivas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando para ello una clasificación de modo que les permita aclarar “mejor que” o “peor que”, en donde se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado, o también se puede presentar una disconformidad negativa cuando el producto o servicio es peor de lo esperado; una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. En ese sentido la satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas también aumentan.

### **La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente.**

Herzberg, (1959) ésta teoría que trata de explicar los dos factores de la satisfacción del cliente, hace énfasis en el comportamiento y rendimiento de los trabajadores en función de sus niveles de motivación y satisfacción, para el autor de la teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral; unos de ellos los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. En tanto por el contrario los factores de crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente; en ese sentido la satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo tal como la menciona la teoría tradicional (según la cual cualquier factor

puede producir satisfacción o insatisfacción dependiendo del nivel que alcance y de la importancia que tenga para cada persona), sino que habría un doble continuo, en el que lo contrario de la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, y lo contrario de la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción. Frente a lo cual Herzberg explica que existen dos factores:

- Factores Higiénicos o Extrínsecos:

La ausencia de estos dos factores provoca insatisfacción, al contrario su presencia tiene poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

- Factores Motivacionales o Intrínsecos:

La presencia de estos factores ayuda a mejorar la motivación del trabajador, y su ausencia no necesariamente causa insatisfacción del trabajador.

Para Herzberg, los Factores Higiénicos se sitúan en el ambiente que rodea a las personas y no están al alcance del control de las personas, dicho de otra manera son factores de contexto decididos por la empresa; dentro de éstos factores se incluyen a:

- Salario
- Seguridad personal en la empresa
- Supervisión
- Crecimiento de la compañía
- Relaciones con los compañeros de trabajo etc.

A estos factores el trabajador los entiende como unas reglas básicas de juego, una serie de mínimas condiciones que son

necesarias para evitar estar insatisfecho. El cambio que pueden darse en ellos a corto plazo puede tener un ligero efecto positivo sobre el trabajador pero su efecto a largo plazo es prácticamente nulo.

Para tener una mejor ilustración, aplicado en un ejemplo práctico, un salario justo va a permitir a un trabajador ir a su puesto de una manera positiva, pero no le va a motivar para quedarse a horas extras de manera proactiva. Del mismo modo, una relación positiva con los compañeros se considera algo normal y necesario en un puesto de trabajo, mientras que una mala relación es causa directa de insatisfacción.

En resumen, los Factores Motivacionales se relacionan con la satisfacción en el trabajo, en tanto que los factores Higiénicos están asociados con la insatisfacción. Ambos factores son independientes y no se encuentran vinculados entre sí. Es muy recomendable por tanto, valorar una empresa en función de si emplea factores motivacionales, es decir, una empresa que proponga el enriquecimiento de las tareas de sus empleados para potenciar su crecimiento individual y profesional.

Lo que es muy cierto es que un trabajador motivado y con un sentimiento de autorrealización y superación personal es un trabajador más eficiente y productivo.

Entre estas teorías, en los últimos años la Teoría de las Expectativas es la que parece con mayor número de partidarios entre los investigadores ya que su ámbito de aplicación aumenta de manera constante y se van sumando defensores a esta teoría de manera permanente. Por eso, haremos un comentario de los tres enfoques que forman la estructura básica del modelo de confirmación de expectativas:

1. La satisfacción como resultado de la diferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del desempeño del producto o servicio de que se trate. Se hace hincapié en el efecto de contraste, apareciendo la insatisfacción cuando el desempeño es menor que el esperado para dicho producto o servicio.
2. Se asume que las personas asimilan la realidad que observan para ajustarla a sus estándares de comparación
3. Se ha propuesto un modelo de la actitud de las personas que incluye una relación directa entre el desempeño percibido y la satisfacción.

Por otro lado se recalcar los principales elementos que influyen en las percepciones de los clientes a la hora de su satisfacción:

- a. La experiencia de los clientes: pueden aparecer efectos de contraste y asimilación debido a la experiencia que los clientes han tenido con el producto o servicio de que se trate así como con los productos o servicios que sean competencia de éste.
- b. El nivel de implicación con el producto o servicio: cuando los clientes tienen una alta implicación con el producto o servicio éstos valoran principalmente la actitud al usar dicho producto o servicio.
- c. En conclusión, el desempeño del producto o servicio y la discrepancia de las expectativas del cliente influyen en la satisfacción.

### **La Filosofía de satisfacción al cliente**

Ortiz, (2016) para esta teoría La filosofía de satisfacción del cliente deberá comenzar por la alta dirección, menciona que esencial que exista un capitán que difunda los valores y cultura

organizacional, esto debido que es difícil ser adoptada por el personal por sí solos si no existe una figura claramente definida y con autoridad. Los altos directivos de la organización, a través de su liderazgo deberán involucrar a todo el personal, pero no solo a las personas que traten directamente con el cliente, sino a todo el personal, puesto que todos los trabajadores contribuyen en mayor o menor medida en la satisfacción del cliente, por ello, la alta gerencia debe asegurarse de sensibilizar al personal de toda la empresa sobre lo importante que es su papel para la satisfacción del cliente.

Bien se sabe que cada usuario/cliente es distinto y único, con unos requisitos propios, que requieren un trato de forma específico, individualizado y acorde con realidad de sus problemas y necesidades, esto es algo imprescindible, y que se ve con más claridad en las organizaciones que ofrecen servicios.

Sobre los datos que se obtienen a través de las distintas interrelaciones con los clientes, ya sea en modo de reclamaciones, reuniones, sugerencias, redes sociales etc., se deben analizar, subsanar y/o tomar acciones de mejora. Con los datos recopilados por la organización, ésta podrá ser capaz de lanzar nuevas líneas de negocio, incrementar su reputación, mejorar la fidelización del cliente, implementar procesos organizativos, e incluso, ganar cuota de mercado.

Los innumerables enfoques teóricos que han tratado sobre la satisfacción, y a las diversas definiciones que ha recibido este concepto, es importante realizar una breve reseña de estas definiciones que ha recibido la satisfacción a lo largo del tiempo ordenándolas cronológicamente, lo que se realiza a continuación:

Howard y Sheth (1969): Es el estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación del estímulo recibido respecto a la

inversión realizada, se produce después del consumo del producto o servicio.

Hunt (1977): Evaluación que examina si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas.

Oliver (1980-1981): Estado psicológico de última etapa que resulta del efecto que rodea a la discrepancia de las expectativas y se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo.

Swan, Frederick, y Carroll (1981) Juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto o servicio produce un resultado bueno o pobre.

Westbrook y Reilly (1983) Menciona que es una respuesta apasionada causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con las necesidades y deseos del individuo.

Bachelet (1992) Consideró que la satisfacción era una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) Apuntaron que la satisfacción del cliente es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, producto y precio.

Oliva, Oliver y Bearden (1995) Propusieron que una función del desempeño con relación a las posibilidades del consumidor.

Jones y Sasser (1995) definieron a la satisfacción del cliente identificando cuatro elementos que afectaban a ésta.

Dichos elementos que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son:

- (i) Aspectos primordiales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio,
- (ii) servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor,
- (iii) un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y
- (iv) la personalización del producto o servicio.

Ostrom y Iacobucci (1995) Realizaron un análisis de varias definiciones de otros investigadores y distinguieron entre el concepto de valor para el cliente y la satisfacción del cliente. Afirmaron que la satisfacción del cliente se juzgaba mejor tras una compra, estaba basada en la experiencia y tenía en cuenta las cualidades y beneficios así como los costos y esfuerzos requeridos para realizar la compra.

Hill (1996) define la satisfacción del cliente como las percepciones del cliente de que un proveedor ha alcanzado o superado sus expectativas.

Gerson (1996) Menciona que un cliente se encuentra satisfecho cuando sus necesidades, reales o percibidas se saciaban o superaban. .

Duque, (2005) Hace referencia respecto del grado de satisfacción qué es lo que se está constantemente buscando, teniendo en cuenta que se usan en criterios para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.

Hernandez P. (2011) con respecto al usuario nos dice que: el usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad, por ejemplo una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para tenerla.

Rodríguez A. (s.f.) con respecto a la satisfacción menciona que: Se logra la satisfacción del cliente al venderle mercancías de buena calidad y que el cliente regresa.

Atalaya, (2001) menciona que la satisfacción es un fenómeno de complacencia al consumidor que involucra en una experiencia racional o cognoscitiva, procedente de la asimilación de las expectativas y la conducta del servicio.

Thompson, (1997) refiere que el agrado del beneficiario depende no solo de la eficacia de los servicios sino también de sus expectativas, puede ser que esté orgulloso con recibir servicios aptos y que cumplan con sus perspectivas.

Denove & Power, (2006) Consideran que la satisfacción es una complacencia firme para el comprador tenga que convertirse en unos usuarios continuos, teniendo como guía desarrollar políticas y técnicas encaminadas a lograr la aprobación y la sinceridad del cliente.

Por último, es importante reseñar por separado la propuesta de Johnson y Fornell (1991) que consiste en un modelo donde la satisfacción del cliente está formada por la acumulación de la experiencia del cliente con un producto o servicio. Exponen que esta percepción de la satisfacción del cliente no es una percepción estática en el tiempo, sino que la satisfacción del cliente recoge la experiencia adquirida con la compra y uso de un determinado producto o servicio hasta ese instante de tiempo.

calidad percibida, el valor percibido, la tolerancia respecto al precio, la posibilidad de recompra y la recomendación del servicio y/o producto a otros que son evaluadas por los clientes (Fornell et al. 1996). De manera muy similar se han desarrollado los modelos de los índices de la satisfacción de los clientes europeos, alemán y sueco, los índices European Customer Satisfaction Index,

Germany Customer Satisfaction Index y Barómetro Sueco de la Satisfacción del Cliente (Svenskt Kundindex) respectivamente.

Como podemos ver revisando las definiciones dadas por los autores citados, la mayoría de estos consideran que la satisfacción implica los tres conceptos distintos:

1. La existencia de un objetivo que el cliente desea alcanzar.
2. La consecución de este objetivo sólo puede juzgarse tomando como referencia un estándar de comparación.
3. El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos distintos, un resultado o desempeño y una referencia o estándar de comparación.

#### **1.4. Formulación del problema.**

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio.**

El presente trabajo de investigación se evidencia porque nos va a permitir determinar cuál sería la adecuada prestación del servicio del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota para lograr la satisfacción en los usuarios de este programa.

Asimismo, el presente trabajo se justifica porque el objetivo de los programas sociales es mejorar las situaciones de vida de los usuarios, para ello debe contener manuales de organización primordiales como una línea de base que se utilice para calcular su horizonte de progreso del evento mediante la aplicación de guías, monitoreo y estimación que les admita reprender todo aquello que no ayuda al lucro de los objetivos y metas.

La presente investigación es importante porque se dejará un antecedente para futuros estudios que puedan realizar otros estudiantes con relación a los programas sociales que brinda el estado en beneficio de los pobladores de la provincia de Chota.

## **1.6. Hipótesis.**

### **Alternativa ( $H_1$ )**

Existe relación significativa entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

### **Nula ( $H_0$ )**

No existe relación significativa entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. General.**

Determinar la relación existente entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

### **1.7.2. Específicos.**

Identificar el nivel de calidad de la atención del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

Analizar la relación existente entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

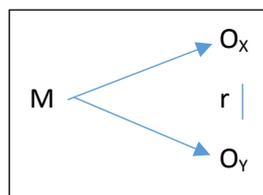
## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación.

#### Tipo de Estudio: Correlacional – transversal.

Al procurar buscar la determinación de la eficacia en la prestación del servicio del Programa de Complementación Alimentaria y el nivel de satisfacción en los usuarios del mismo, hace del presente estudio una investigación de tipo transversal - correlacional.

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O<sub>x</sub> – Calidad de la atención

O<sub>y</sub> – Satisfacción

R – Relación

### 2.2. Variables. Operacionalización:

#### Variables:

##### Variable 1: Calidad de la atención.

Moreno, (2003) La calidad es el conjunto de características de una entidad que resulta de un proceso de interacción e integración de determinados sujetos económicos que permiten satisfacer las necesidades las necesidades personales y de la propia organización de los clientes, sin afectar el entorno.

## Variable 2: Satisfacción.

(Carl Mc & Roger). La satisfacción es lograr lo que las organizaciones, empresas ofrecen lo que se basa en la entrega del servicio y el valor que tiene a sus clientes impulsando la satisfacción y el orgullo en el trabajo lo que conduce a un mayor nivel de retención de empleados.

### Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Variable 1: Calidad de la atención	Participación	Coordinación de acciones	5,	Ordinal
		Empoderamiento de autoridades y organizaciones sociales de base.	10	
	Planificación	Formulación de Programas de atención.	2, 7, 14	
		Determinación de Roles.		
		Talleres de capacitación sobre nutrición saludable e inocuidad de alimentos del PCA.		
	Ejecución	Realización de Supervisiones.	3,	
		Seguimiento de programas.	6,	
		Planes ejecutados	9,	
		Empadronamiento de usuarios	15	
	Variable 2: Grado de Satisfacción de los usuarios.	Reducción de Pobreza.	Necesidades por atender.	
Necesidades atendidas.			12, 13	
Grado de Satisfacción		Satisfecho.	1, 4,	
		Insatisfecho.	8, 16	

## 2.3. Población y muestra.

### 2.3.1. Población.

Para la presente investigación se ha definido como el universo de estudio a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, que según los padrones actualizados al año 2018, los mismos que obran en dicho Programa alcanzan a la cifra de 6,323 usuarios.

**CUADRO 01 : POBLACIÓN TOTAL**

No.	DISTRITOS DE CHOTA	POBLACION	
		Comedores	Beneficiarios
01	Anguía	4	99
02	Chadín	7	240
03	Chalamarca	16	868
04	Chiguirip	3	122
05	Chimbám	2	72
06	Choropampa	2	78
07	Chota	44	1663
08	Cochabamba	9	240
09	Conchán	13	621
10	Huambos	2	83
11	Lajas	12	480
12	Llama	8	294
13	Miracosta	11	255
14	Paccha	7	184
15	Querocoto	2	200
16	San Juan de Licupís	3	89
17	Tacabamba	14	653
18	Tocmoche	1	82
Total		160	6,323

**2.3.2. Muestra.**

No probabilística muestra de la población objetivo del presente estudio está calculada para que las estimaciones que se hagan hacia la población tengan la precisión y confianza deseadas en los resultados.

Para la presente investigación: la muestra está determinada por la siguiente formula.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

**Done:**

n = Muestra.

N = Población.

Z = Nivel de confianza.

p = Probabilidad de Éxito.

q = Probabilidad de fracaso.

E = Error estimado.

Para definir la muestra:

- Población: = 6,323 que representan a la población de usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota.
- Nivel de confianza de la encuesta: 95%.
- Error estimado: 5%.
- Probabilidad de éxito: 50%
- Probabilidad de fracaso: 50%.

$$n = \frac{6,323^{(2)} \times 0.95^{(2)} \times 0.5 \times 0.5}{0.5^{(2)} \times (10,792 - 1) \times 0.95^{(2)} \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 89

De la población de 6,323 usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, se ha determinado que la muestra será de 89 usuarios.

**CUADRO 02 : DISTRIBUCION DE LA MUESTRA**

<b>No .</b>	<b>DISTRITOS DE CHOTA</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>%</b>	<b>Benefic. Muestra</b>
1	Anguía	99	2%	1
2	Chadín	240	4%	3
3	Chalamarca	868	14%	12
4	Chiguirip	122	2%	2
5	Chimbám	72	1%	1
6	Choropampa	78	1%	1
7	Chota	1663	26%	23
8	Cochabamba	240	4%	3
9	Conchán	621	10%	9
10	Huambos	83	1%	1
11	Lajas	480	8%	7
12	Llama	294	5%	4
13	Miracosta	255	4%	4
14	Paccha	184	3%	3
15	Querocoto	200	3%	3
16	San Juan de Licupís	89	1%	1
17	Tacabamba	653	10%	9
18	Tocmoche	82	1%	1
<b>Total</b>		<b>6,323</b>	<b>100%</b>	<b>89</b>

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Técnicas**

**La encuesta.** Una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas. Consiste en establecer las preguntas. Al estudiar las posibles relaciones entre las variables del problema mediante los métodos estadísticos, se utilizaremos el método cualitativo, asignándose valores numéricos a los ítems de los cuestionarios previstos en las encuestas, resultados y luego de procesarlo determinar el grado de satisfacción.

### **2.4.2. Instrumentos**

#### **Cuestionario.**

El cuestionario es un conjunto de opciones múltiples referente a la temática de estudio o aspectos que interesan en una investigación y son contestados por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos.

## **2.5. Métodos de análisis de datos.**

Se revisarán los cuestionarios recolectados, luego se procesarán los datos realizaremos cuadros y graficas en Excel, asignándoles un código numérico a cada una de las alternativas presentadas en las preguntas realizadas en la encuesta aplicada. Se hallará la moda de cada variable a fin de formular las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Encuesta (ver Anexo).

## **2.6. Aspectos éticos.**

La Investigación se desarrollará respetando las normas emanadas por la Universidad y buscando la veracidad y transparencia en la búsqueda e interpretación.

### III. RESULTADOS.

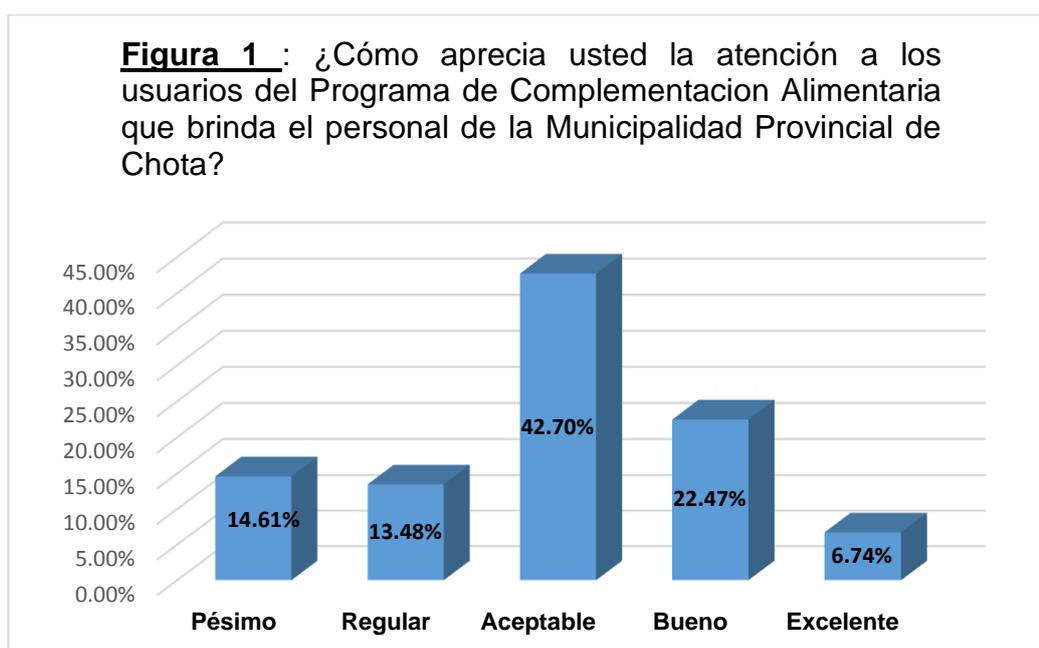
#### 3.1. Descripción de resultados

**Tabla 1**

¿Cómo aprecia usted la atención a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria que brinda el personal de la Municipalidad Provincial de Chota?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	13	14.61%	14.61%
Regular	12	13.48%	28.09%
Aceptable	38	42.70%	70.79%
Bueno	20	22.47%	93.26%
Excelente	6	6.74%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.



En la Tabla y Figura 1, se tienen los resultados que del total de encuestados: 13 (14.61%) respondieron que la atención que brinda el personal del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota a los usuarios es pésima, asimismo 12 (13.48%) respondieron que dicha atención es regular, 38 (42.70%) respondieron que la atención es aceptable, 20 (22.47%) respondieron

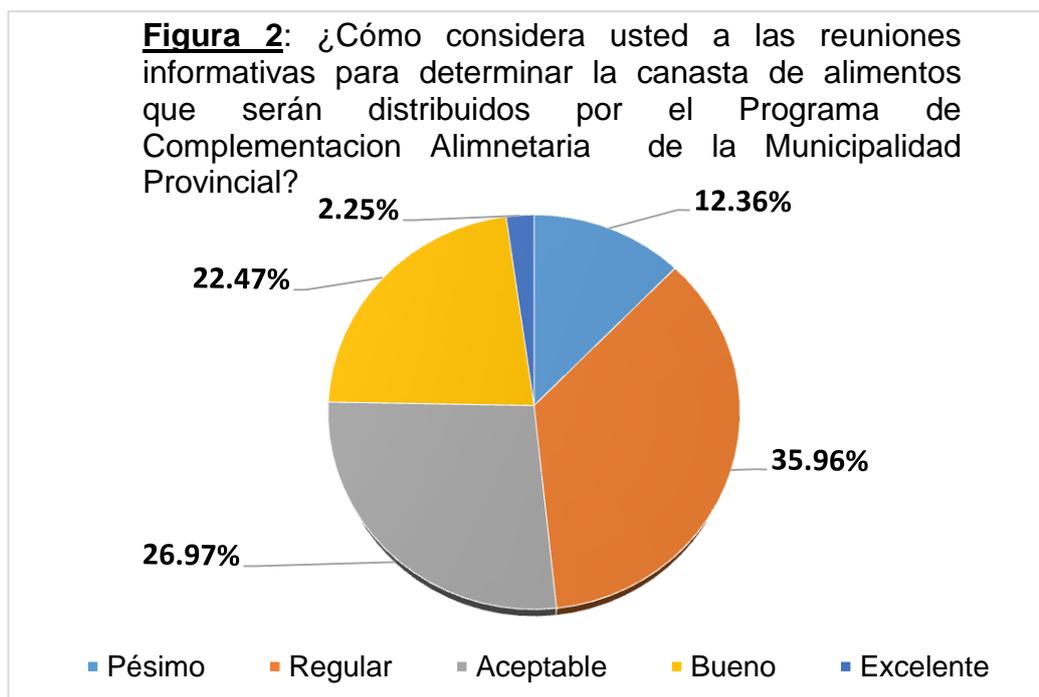
que la atención es buena y solo 6 (6.74%) respondieron que la atención que brinda el personal Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota a los usuarios de dicho programa es excelente.

**Tabla 2**

¿Cómo considera usted a las reuniones informativas para determinar la canasta de alimentos que serán distribuidos por el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	11	12.36%	12.36%
Regular	32	35.96%	48.31%
Aceptable	24	26.97%	75.28%
Bueno	20	22.47%	97.75%
Excelente	2	2.25%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.



En la Tabla y Figura 2, se tienen los resultados que del total de encuestados: 11 (12.36%) respondieron que las reuniones informativas para determinar la canasta de alimentos que serán distribuidos por el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad

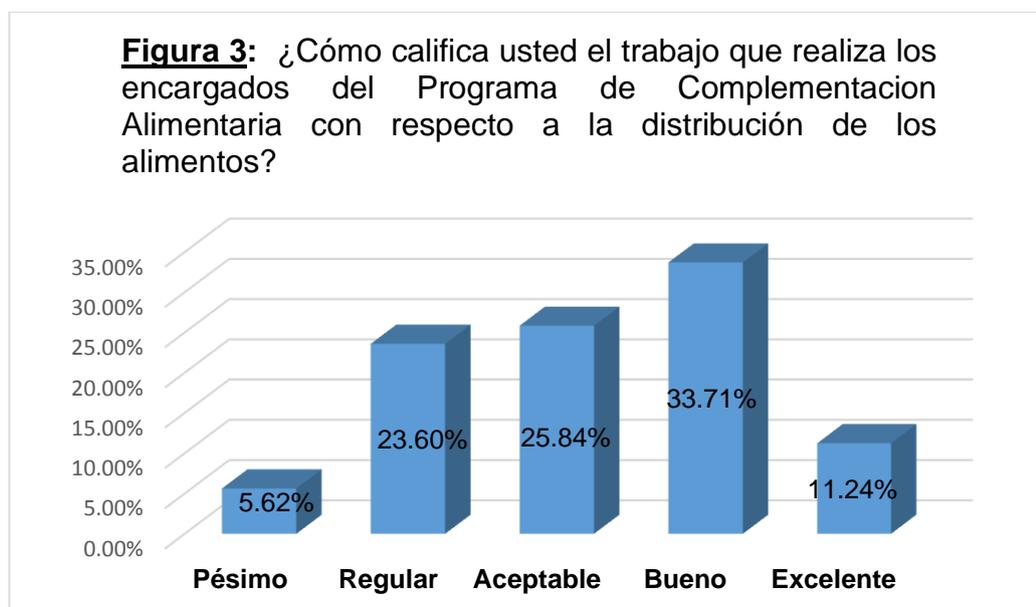
Provincial de Chota a los usuarios es pésima, asimismo 32 (35.96%) respondieron que dicha reunión informativa es regular, 24 (26.97%) respondieron que la reunión informativa es aceptable, 20 (22.47%) respondieron que la reunión informativas es buena y solo 2 (2.25%) respondieron que la reunión informativas para determinar la canasta de alimentos que serán distribuidos por el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota a los usuarios de dicho programa es excelente.

**Tabla 3**

¿Cómo califica usted el trabajo que realiza los encargados del Programa de Complementación Alimentaria con respecto a la distribución de los alimentos?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	5	5.62%	5.62%
Regular	21	23.60%	29.21%
Aceptable	23	25.84%	55.06%
Bueno	30	33.71%	88.76%
Excelente	10	11.24%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.



En la Tabla y Figura 3, se tienen los resultados que del total de encuestados: 5 (5.62%) respondieron que el trabajo que realiza los

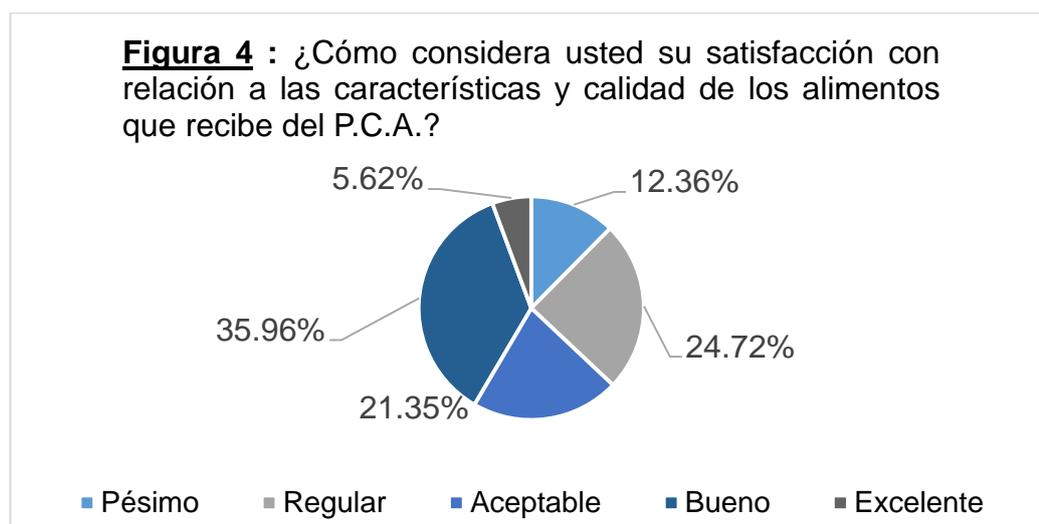
encargados del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota con respecto a la distribución de los alimentos es pésima, asimismo 21 (23.60%) respondieron que dicho trabajo es regular, 23 (25.84%) respondieron que el trabajo es aceptable, 30 (33.71%) respondieron que el trabajo es bueno y solo 10 (11.24%) respondieron que el trabajo que realiza los encargados del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota con respecto a la distribución de los alimentos es excelente.

**Tabla 4**

¿Cómo considera usted su satisfacción con relación a las características y calidad de los alimentos que recibe del Programa de Complementación Alimentaria?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	11	12.36%	12.36%
Regular	22	24.72%	37.08%
Aceptable	19	21.35%	58.43%
Bueno	32	35.96%	94.38%
Excelente	5	5.62%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.



En la Tabla y Figura 4, se tienen los resultados que del total de encuestados: 11 (12.36%) respondieron que la satisfacción con relación

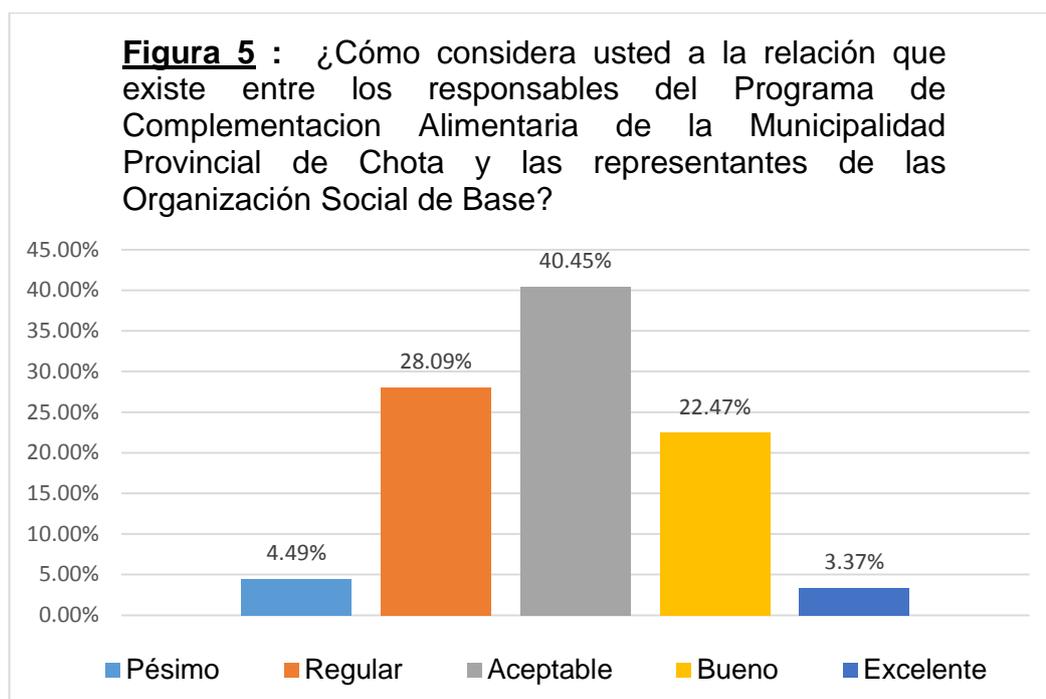
a las características y calidad de los alimentos que recibe del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es pésima, asimismo 21 (23.60%) respondieron que dicho trabajo es regular, 23 (25.84%) respondieron que el trabajo es aceptable, 30 (33.71%) respondieron que el trabajo es bueno y solo 10 (11.24%) respondieron que el trabajo que realiza los encargados del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota con respecto a la distribución de los alimentos es excelente.

**Tabla 5**

¿Cómo considera usted a la relación que existe entre los responsables del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota y las representantes de las Organización Social de Base?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	4	4.49%	4.49%
Regular	25	28.09%	32.58%
Aceptable	36	40.45%	73.03%
Bueno	20	22.47%	95.51%
Excelente	3	3.37%	98.88%
<b>Total</b>	<b>88</b>		<b>98.88%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.



En la Tabla y Figura 5, se tienen los resultados que del total de encuestados: 4 (4.49%) respondieron que las relaciones que existe entre los responsables del Programa de Complementación Alimentaria y los representantes de las organizaciones sociales de base es pésima, asimismo 25 (28.09%) respondieron que dichas relaciones es regular, 36 (40.45%) respondieron que las relaciones entre los responsables del P.C.A. y las representantes de las organizaciones sociales de base es aceptable, 20 (22.47%) respondieron que tales relaciones son buenas y solo 3 (3.37%) respondieron que las relaciones que existe entre los responsables del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota y las representantes de las organizaciones sociales de base son excelentes.

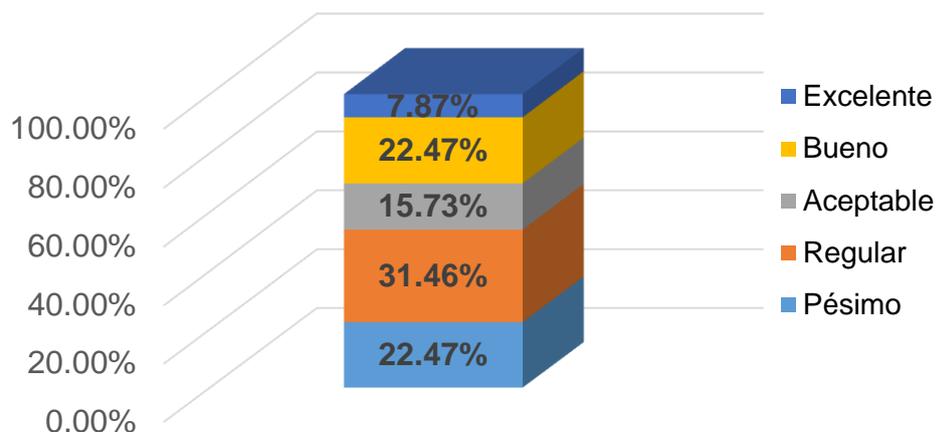
**Tabla 6**

¿Cómo aprecia usted el empadronamiento de usuarios que el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de chota?

<b>Valido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acum.</b>
Pésimo	20	22.47%	22.47%
Regular	28	31.46%	53.93%
Aceptable	14	15.73%	69.66%
Bueno	20	22.47%	92.13%
Excelente	7	7.87%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.

**Figura 6:** ¿Cómo aprecia usted el empadronamiento de usuarios que el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota?



En la Tabla y Figura 6, se tienen los resultados que del total de encuestados: 20 (22.47%) respondieron que el empadronamiento de los usuarios que realiza el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es pésimo, asimismo 28 (31.46%) respondieron que dicho empadronamiento es regular, 14 (15.73%) respondieron que el empadronamiento es aceptable, 20 (22.47%) respondieron que el empadronamiento es bueno y solo 7 (7.87%) respondieron que el empadronamiento que realiza el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota a los usuarios de dicho programa es excelente.

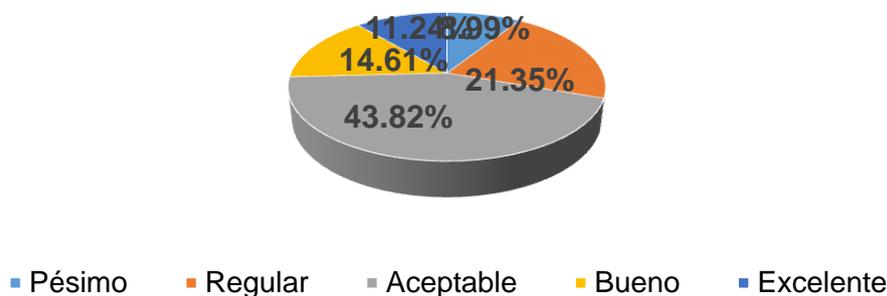
**Tabla 7**

¿Cómo considera usted al cronograma de distribución y supervisión de alimentos que realiza el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	8	8.99%	8.99%
Regular	19	21.35%	30.34%
Aceptable	39	43.82%	74.16%
Bueno	13	14.61%	88.76%
Excelente	10	11.24%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.

**Figura 7 :** ¿Cómo considera usted al cronograma de distribución y supervisión de alimentos que realiza el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota?



En la Tabla y Figura 7, se tienen los resultados que del total de encuestados: 8 (8.99%) respondieron que el cronograma de distribución y supervisión de los alimentos que realiza el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es pésima, asimismo 19 (21.35%) respondieron que dicho el cronograma de distribución y supervisión es regular, 39 (43.82%) respondieron que el cronograma de distribución y supervisión es aceptable, 13 (14.61%) respondieron que el cronograma de distribución y supervisión es bueno y solo 10 (11.24%) respondieron que el que el cronograma de distribución y supervisión de alimentos que realiza el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota a los usuarios de dicho programa es excelente.

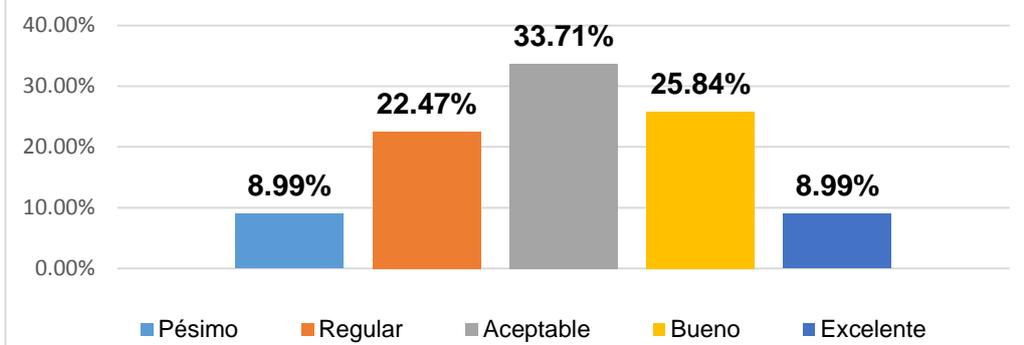
**Tabla 8**

¿Cómo aprecia usted la solución a los problemas y reclamos de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria que realiza el personal de la Municipalidad Provincial de Chota?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	8	8.99%	8.99%
Regular	20	22.47%	31.46%
Aceptable	30	33.71%	65.17%
Bueno	23	25.84%	91.01%
Excelente	8	8.99%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.

**Figura 8 :** ¿Cómo aprecia usted la solución a los problemas y reclamos de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria que realiza el personal de la Municipalidad Provincial de Chota?



En la Tabla y Figura 8, se tienen los resultados que del total de encuestados: 8 (8.89%) respondieron que la solución a los problemas y reclamos de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es pésima, asimismo 20 (22.47%) respondieron que dicho la solución a los problemas y reclamos de los usuarios es regular, 30 (33.71%) respondieron que la solución a los problemas y reclamos es aceptable, 23 (25.84%) respondieron que es bueno y solo 8 (8.89%) respondieron que la solución a los problemas y reclamos de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es excelente.

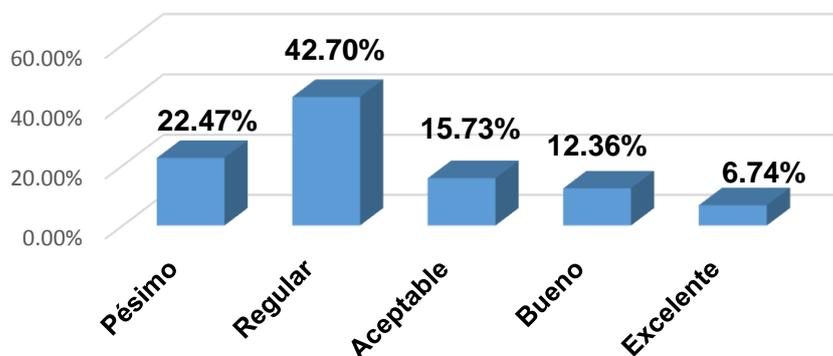
**Tabla 9**

¿Cómo califica usted a las capacitaciones que le brinda los responsables del Programa de Complementación Alimentaria sobre almacenamiento y manipulación de alimentos en su comedor?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	20	22.47%	22.47%
Regular	38	42.70%	65.17%
Aceptable	14	15.73%	80.90%
Bueno	11	12.36%	93.26%
Excelente	6	6.74%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.

**Figura 9:** ¿Cómo califica usted a las capacitaciones que le brinda los responsables del Programa de Complementación Alimentaria sobre almacenamiento y manipulación de alimentos en su comedor?



En la Tabla y Figura 9, se tienen los resultados que del total de encuestados: 20 (22.47%) respondieron que las capacitaciones que brindan los responsables del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es pésima, asimismo 38 (42.70%) respondieron que dichos capacitaciones son regulares, 14 (15.73%) respondieron que las capacitaciones son aceptables, 11 (12.36%) respondieron que las capacitaciones son buenos y solo 6 (6.74%) respondieron que las capacitaciones que brindan los responsables del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota a los usuarios de dicho programa son excelentes.

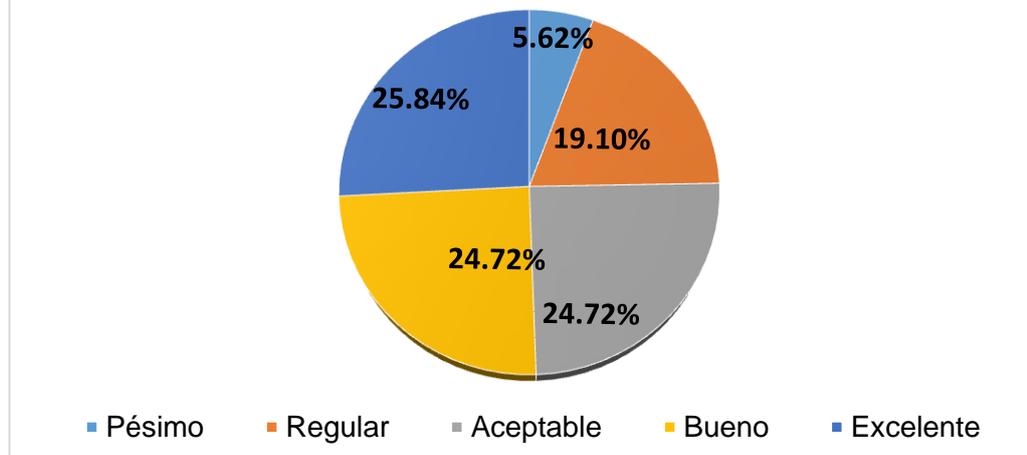
**Tabla 10**

¿Cómo considera usted a las gestiones que realiza la presidenta del comité de su comedor en la Municipalidad Provincial de Chota?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	5	5.62%	5.62%
Regular	17	19.10%	24.72%
Aceptable	22	24.72%	49.44%
Bueno	22	24.72%	74.16%
Excelente	23	25.84%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.

**Figura 10:** ¿Cómo considera usted a las gestiones que realiza la presidenta del comité de su comedor en la Municipalidad Provincial de Chota?



En la Tabla y Figura 10, se tienen los resultados que del total de encuestados: 5 (5.62%) respondieron que las gestiones que realiza la presidenta de su comedor ante la Municipalidad Provincial de Chota es pésima, asimismo 17 (19.10%) respondieron que las gestiones de la presidenta de su comedor es regular, 22 (24.72%) respondieron que dichas gestiones de la presidenta de su comedor es aceptable, 22 (24.72%) respondieron que las gestiones de su presidenta es bueno, y 23 (25.84%) respondieron que las gestiones que realiza la presidenta de su comedor realiza en la Municipalidad Provincial de Chota es excelente.

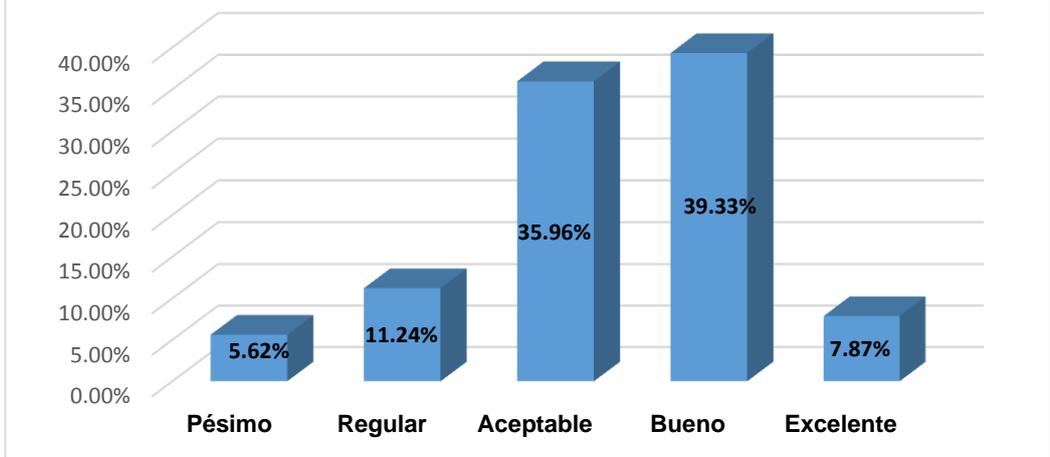
**Tabla 11**

¿Cómo considera usted las condiciones en las que los alimentos llegan a su comedor?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	5	5.62%	5.62%
Regular	10	11.24%	16.85%
Aceptable	32	35.96%	52.81%
Bueno	35	39.33%	92.13%
Excelente	7	7.87%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.

**Figura 11** : ¿Cómo considera usted las condiciones en las que los alimentos llegan a su comedor ?



En la Tabla y Figura 11, se tienen los resultados que del total de encuestados: 5 (5.62%) respondieron que las condiciones en que los alimentos llegan a su comedor son pésimas, asimismo 10 (11.24%) respondieron que las condiciones en que los alimentos llegan a su comedor es regular, 32 (35.96%) respondieron que las condiciones que los alimentos llegan a su comedor son aceptables, 35 (39.33%) respondieron que las condiciones que los alimentos llegan a su comedor son buenas, y solo 7 (7.87%) respondieron que las condiciones en las que los alimentos llegan a su comedor son excelentes.

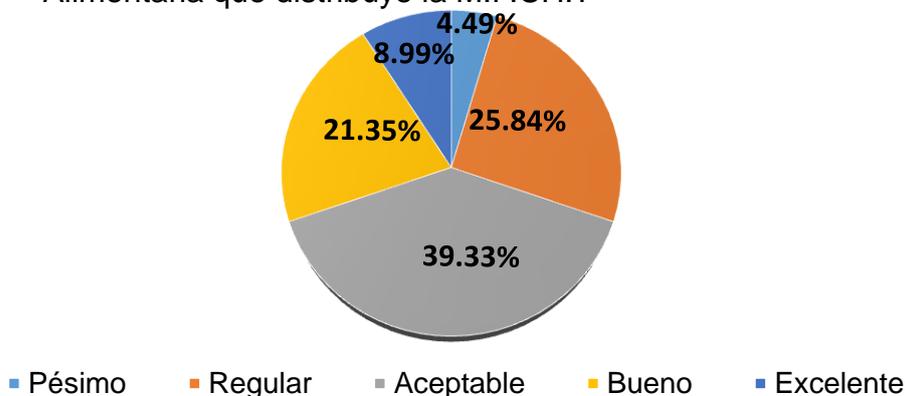
**Tabla 12**

¿Cómo considera usted su condición de vida desde el momento que empezó a ser beneficiado con alimentos del Programa de Complementación Alimentaria que distribuye la MPCH?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	4	4.49%	4.49%
Regular	23	25.84%	30.34%
Aceptable	35	39.33%	69.66%
Bueno	19	21.35%	91.01%
Excelente	8	8.99%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.

**Figura 12 :** ¿Cómo considera usted su condición de vida desde el momento que empezó a recibir los alimentos del Programa de Complementación Alimentaria que distribuye la M.P.CH.?



En la Tabla y Figura 12, se tienen los resultados que del total de encuestados: 4 (4.49%) respondieron que sus condiciones de vida desde el momento en que se benefició con el Programa de Complementación Alimentaria son pésimas, asimismo 23 (25.84%) respondieron que sus condiciones de vida es regular, 35 (39.33%) respondieron que su condición de vida es aceptable, 19 (21.35%) respondieron que su condiciones de vida desde el momento que empezó a ser beneficiado con el Programa son buenas, y solo 8 (8.99%) respondieron que sus condiciones de vida desde el momento en que se benefició con el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es excelente.

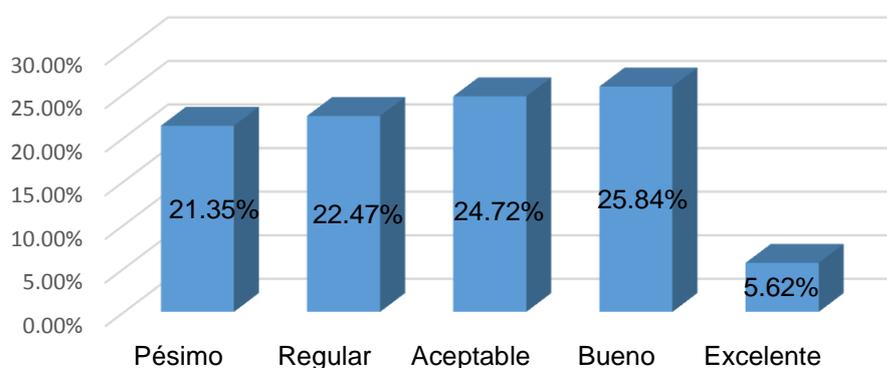
**Tabla 13**

¿Cómo considera usted la contribución del Programa de Complementación Alimentaria con la entrega de raciones de alimentos en la reducción de sus necesidades?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	19	21.35%	21.35%
Regular	20	22.47%	43.82%
Aceptable	22	24.72%	68.54%
Bueno	23	25.84%	94.38%
Excelente	5	5.62%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.

**Figura 13:** ¿Cómo considera usted la contribución del Programa de Complementación Alimentaria con la entrega de raciones de alimentos en la reducción de sus necesidades?



En la Tabla y Figura 13, se tienen los resultados que del total de encuestados: 19 (21.35%) respondió que la entrega de raciones de alimentos del Programa de Complementación Alimentaria y la contribución de la reducción de las necesidades de los usuarios son pésimas, asimismo 20 (22.47%) considera que la reducción de sus necesidades es regular, 22 (24.72%) considera que es aceptable, 23 (25.84%) consideran es buena, y solo 5 (5.62%) considera el Programa de complementación Alimentaria con la entrega de raciones de alimentos en la reducción de las necesidades es excelente.

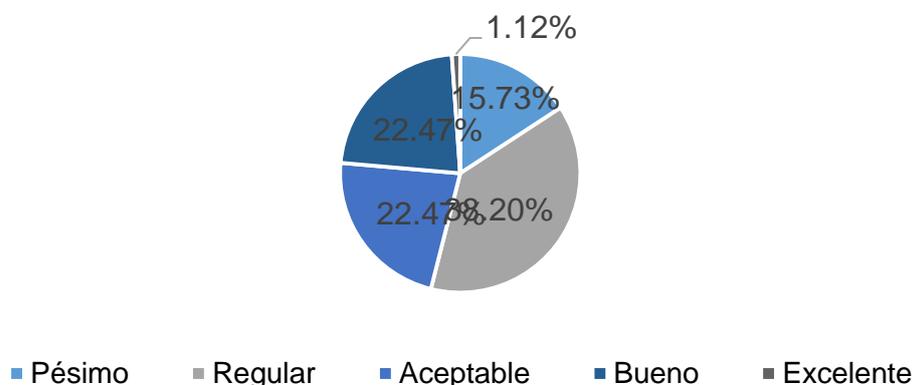
**Tabla 14**

¿Cómo considera usted al cronograma de capacitaciones que elabora el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	14	15.73%	15.73%
Regular	34	38.20%	53.93%
Aceptable	20	22.47%	76.40%
Bueno	20	22.47%	98.88%
Excelente	1	1.12%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.

**Figura 14** : ¿Cómo considera usted al cronograma de capacitaciones que elabora el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota?



En la Tabla y Figura 14, se tienen los resultados que del total de encuestados: 14 (15.73%) consideran al cronograma de capacitaciones que elabora el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es pésimo, 34 (38.20%) respondieron que dicha programación de capacitaciones es regular, 20 (22.47%) respondieron que el cronograma de capacitaciones es aceptable, 20 (22.47%) respondieron que dicha programación de capacitaciones es buena, y solo 1 (1.12%) respondieron que el cronograma de capacitaciones que realiza el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es excelente.

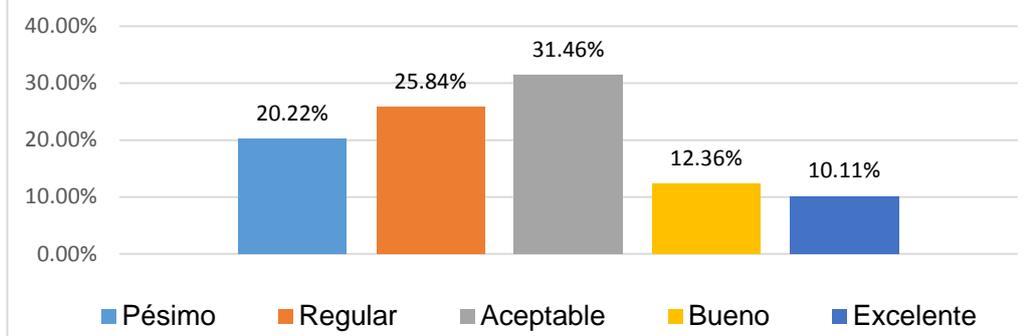
**Tabla 15**

¿Cómo respecto a la facilitación de información que realiza los responsables del Programa de Complementación Alimentaria a su comedor sobre hábitos de vida saludable, higiene y preparación de alimentos, como lo considera usted?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	18	20.22%	20.22%
Regular	23	25.84%	46.07%
Aceptable	28	31.46%	77.53%
Bueno	11	12.36%	89.89%
Excelente	9	10.11%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.

**Figura 15 :** ¿Cómo considera usted a la facilitación de información que realizan los responsables del Programa de Complementación Alimentaria a su comedor sobre hábitos de vida saludable, higiene y preparación de alimentos?



En la Tabla y Figura 15, se tienen los resultados con respecto a la facilitación de información por parte de los responsables del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota a los comedores: 18 (20.22%) respondieron que es pésimo, 23 (25.84%) respondieron que dicha facilitación se da regularmente, 28 (31.46%) respondieron que es aceptable, 11 (12.36%) respondieron que es buena, y solo 9 (10.11%) respondieron que la facilitación de información a los comedores acerca de vida saludable, manipulación de alimentos que realizan los responsables del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es excelente.

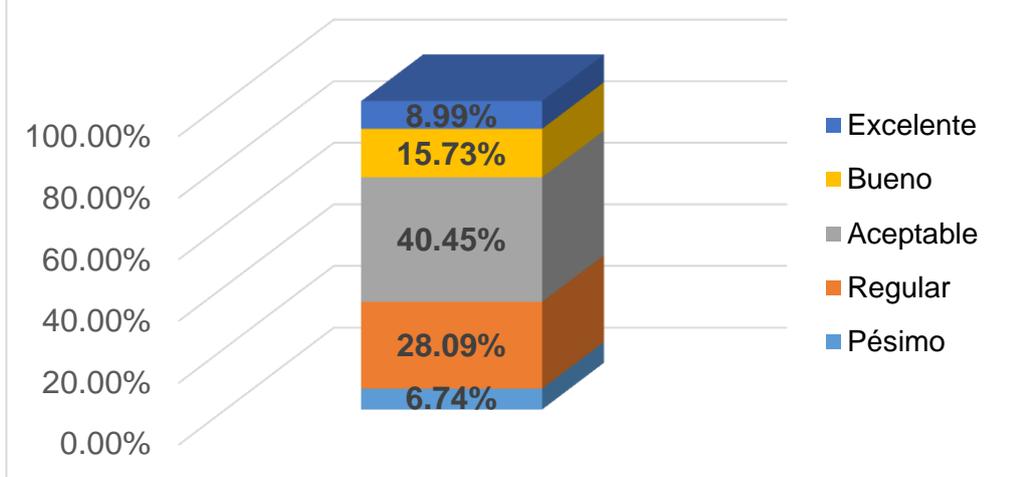
**Tabla 16**

¿Cuál es el grado de satisfacción general con el programa de Complementación Alimentaria?

Valido	Frecuencia	%	% Acum.
Pésimo	6	6.74%	6.74%
Regular	25	28.09%	34.83%
Aceptable	36	40.45%	75.28%
Bueno	14	15.73%	91.01%
Excelente	8	8.99%	100.00%
<b>Total</b>	<b>89</b>		<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.

**Figura 16 :** ¿Cuál es el grado de satisfacción general con el programa de Complementación Alimentaria?



En la Tabla y Figura 16, se tienen los resultados que del total de encuestados: 6 (6.74%) respondieron que su nivel de satisfacción general con el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es pésimo, asimismo 25 (28.09%) respondieron que su satisfacción es regular, 36 (40.45%) respondieron que su nivel de satisfacción es aceptable, 14 (15.73%) respondieron que su satisfacción es buena, y solo 8 (8.89%) respondieron que su nivel de satisfacción general con respecto al Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es excelente.

**Tabla 17**

**Estadísticos descriptivos de la Calidad de la Atención y grado de Satisfacción de los Usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota.**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Calidad de Atención	89	1.53	4.56	2.86	0.559	0.32
Grado de Satisfacción de los Usuarios	89	1.38	4.46	3.00	0.557	0.31
N válido (según lista)	89					

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, Chota junio – 2018.

## **Análisis**

Los estadísticos descriptivos del cuestionario aplicado a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota en el año 2018, determinan que se tiene un promedio de 2,86 puntos en la variable Calidad de la Atención, resultado que se ubica en la categoría regular, el mismo que determina que la calidad de la atención que brindan los responsables del Programa de Complementación Alimentación a los a los usuarios de este programa es regular; así mismo los resultados de la variable Grado de Satisfacción de los Usuarios alcanza un promedio de 3.00 que se ubica en la categoría aceptable, por lo tanto en función a los resultados tanto la Calidad de la Atención y el Grado de Satisfacción de los Usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota en el año 2018 van de regular a aceptable.

### **3.2. Contrastación de hipótesis**

Para analizar la relación existente entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018, los resultados obtenidos de la variable calidad de atención y satisfacción se sometieron al análisis del coeficiente de Correlación de Pearson, obteniendo como datos estadísticos a los siguientes:

**Tabla 18****Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018**

		Calidad de atención	Satisfacción
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	0.542 <sup>++</sup>
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	89	89
Satisfacción	Correlación de Pearson	0.542 <sup>++</sup>	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	89	89
		Valor	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0,542 <sup>a</sup>	,000 <sup>c</sup>

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). a. Asumiendo la hipótesis alternativa  
c. Basada en aproximación normal

**Fuente: cuestionario aplicado a la muestra****Análisis**

La información estadística obtenida del análisis del coeficiente de Correlación bivariadas de Pearson, indica que existe una correlación significativa de 0,542 entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018, siendo la significancia bilateral de 0,000 menor al 5% (0,05) de error donde la correlación es significativa al nivel de 0,01 bilateral, los datos estadísticos indican que se acepta la H1 y se rechaza la Ho. Por lo tanto: Existe relación significativa entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados mostrados en la tabla y figura 10 con respecto a las gestiones que realiza la presidenta de su comedor ante la Municipalidad Provincial de Chota, un 5.62% considera que las gestiones de su representante es pésima, el 19.10% aprecia como regular, el 24.72% lo considera aceptable, el 24.72% considera las gestiones de su presidenta es buenas, y el 25.84% consideran excelente a las gestiones de la presidenta de su comedor ante la Municipalidad Provincial de Chota; y con respecto a las relaciones que existe entre los responsables del Programa de Complementación Alimentaria y los representantes de las organizaciones sociales de base mostrados en la tabla y figura 5, nos indica que el 4.49% responden que dichas relaciones es pésima, el 28.09% responden es regular las relaciones existentes, el 40.45% consideran aceptable las relaciones existentes, el 22.47% considera que tales relaciones son buenas y solo el 3.37% percibe que las relaciones que existe entre los responsables del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota y las representantes de las organizaciones sociales de base son excelentes. Estos resultados nos conlleva a reflexionar que para tener calidad en la atención y satisfacción de los usuarios hay que tener en cuenta lo aportado por Juran (1985) quien afirma que: Para conseguir los mejores resultados, se debe trabajar previamente en los siguientes puntos: saber quiénes son los clientes/usuarios y qué necesitan concretamente, desarrollar un producto que satisfaga esas necesidades, planear cómo se va a llevar a cabo ese producto, y comunicar este plan a el equipo encargado de producirlo.

Cada usuario es distinto y único, con unos requisitos propios, se debe de tratar de forma específica, individualizada y acorde con sus problemas y necesidades, los datos que se recogen a través de las distintas interacciones con los clientes, ya sea en modo de reclamaciones, reuniones, sugerencias, redes sociales etc., se deben analizar, subsanar y tomar acciones de mejora, con la recopilación de estos datos la organización podrá ser capaz de incrementar su reputación, mejorar la atención al usuario e implementar

procesos organizativos. Debe existir una consideración completa hacia todos los individuos, de igual forma involucrar a todos los miembros en la responsabilidad y realización de los resultados a lograr Ishikawa K. (2009).

De la teoría de los trece principios fue creada por Jesús Alberto Viveros Pérez, citada por Rodríguez, A. (s.f.). la cual se basa en trece reglas entre las cuales podemos mencionar a i) conseguir buenas relaciones con los compañeros, ii) mantener la cordialidad con los compañeros de equipo, iii) mantener la humildad, de tal forma que se pueda aprender de otros, iv) ser capaz de dar confianza al resto del equipo. Que al ser implementadas permitirán conseguir la mayor calidad en el proceso de creación de un producto o servicio.

Los resultados con relación a las reuniones informativas para determinar la canasta de alimentos que serán distribuidos por dicho programa a los usuarios expresados en la tabla y figura 2 determinaron que un 12.36% le considera pésimas, un 35.96% le considera regular, un 26.97% considera lo aceptable, un 22.47% lo considera buena y solo 2.25% considera excelente a dichas reuniones informativas; en cuanto al cronograma de capacitaciones que se elabora en el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota mostrados en la tabla y figura 14, el 15.73% mencionan que es pésimo, el 38.20% indican es regular, el 22.47% consideran aceptable, el 22.47% consideran buena, y solo 1.12% considera que es excelente; asimismo con respecto al cronograma de distribución y supervisión de los alimentos que realiza el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota mostrados en la tabla y figura 7, se determinó que un 8.99% que es pésima, un 21.35% respondió que es regular, un 43.82% que es aceptable, un 14.61% que es bueno y solo 11.24% considera es excelente. Los resultados encontrados se aleja de lo planteado por Larrea, (1991) quien afirma que la calidad de atención es la apreciación que posee un usuario acerca del mensaje en el ejercicio de las perspectivas, relacionado con el conjunto de manuales, en cantidad y atributivos de prestaciones brindadas a los usuarios, de los resultados se describe que las reuniones informativas para determinar la canasta de

alimentos que serán distribuidos por el Programa de Alimentación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota a los usuarios es de aceptable a pésimas.

Para conseguir los mejores resultados, se debe trabajar previamente en los siguientes puntos: saber quiénes son los usuarios/clientes y qué necesitan concretamente, desarrollar un producto que satisfaga esas necesidades, planear cómo se va a llevar a cabo ese producto, y comunicar este plan a el equipo encargado de producirlo, del mismo modo se debe crear productos que estén enfocados a ser lo más útiles posibles para los clientes, de esta manera, no se realizan gastos superfluos en características que no interesan realmente Juran, J (1985).

Los resultados con respecto al empadronamiento de los usuarios que realiza el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota mostrados en la tabla y figura 6, un 22.47% respondieron que es pésima, un 31.46% considera regular, el 15.73% lo considera aceptable, el 22.47% considera que es bueno y solo el 7.87% de los usuarios lo considera a excelente; en lo que a las capacitaciones que brindan los responsables del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota mostrados en la tabla y figura 9, se aprecia que el 22.47% lo consideran que es pésima, el 42.70% considera que es regular, el 15.73% mencionan que son aceptables, el 12.36% considera ser buenas y solo el 6.74% afirma que son excelentes; y en la tabla y figura 15, que corresponde a la facilitación de información por parte de los responsables del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota a los comedores, el 20.22% mencionan que es pésimo, el 25.84% considera regular, el 31.46% considera aceptable, el 12.36% considera buena, y solo el 10.11% considera que es excelente; y con relación al trabajo que realiza los encargados del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota con respecto a la distribución de los alimentos mostrados en la tabla y figura 3, muestra que el 5.62% considera que dicho trabajo es pésimo, el 23.60% respondió que es regular, el 25.84% mencionan que es aceptable, un

33.71% consideran bueno y solo el 11.24% consideran que es excelente. Estos resultados nos dicen que debe tenerse en cuenta lo dicho por Juran J. (1985) un segundo paso para lograr la calidad, una vez que se ha planeado todo el proceso de creación del producto es supervisar que efectivamente se está realizando de la mejor manera; para ello, hay que tener en cuenta tres puntos: evaluar el comportamiento del producto en el mundo real, compararlo con las especificaciones previas, y trabajar para eliminar las diferencias. Aplicar la mejora constante una vez que se haya terminado un producto o servicio, se debe examinar cómo se ha hecho, de esta forma, la siguiente versión del producto podrá tener los errores mejorados, de tal forma que siempre se siga avanzando más en el camino de la calidad.

Si todos los empleados de una empresa siguen las normas, la compañía será capaz de llevar a cabo su labor con la mayor eficacia y calidad posibles. Rodríguez, A. (s.f.) de la teoría de los trece principios que fue creada por Jesús Alberto Viveros Pérez, la cual se basa en trece reglas que, al ser implementadas, permitirán conseguir la mayor calidad en el proceso de creación de un producto o servicio, entre las cuales menciona a i) Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio, ii) Buscar soluciones a los problemas en lugar de justificarlos, iii) Cumplir las tareas adecuadamente, iv) Ser meticuloso en el orden y organización de las herramientas de trabajo. Mediante la aplicación de algunas de las reglas se logrará tener mejor calidad en la prestación de un servicio al usuario.

Con relación a la entrega de raciones de alimentos del Programa de Complementación Alimentaria y si estos contribuyen a la reducción de las necesidades de los usuarios mostrados en la tabla y figura 13, se tienen que el 21.35% considera que la contribución a reducir necesidades con dichas raciones de alimentos son pésimas, el 22.47% considera que la reducción de sus necesidades es regular, el 24.72% considera que es aceptable, el 25.84% consideran ser buena, y solo 5.62% considera excelente a la reducción de las necesidades con la entrega de alimentos del Programa de Complementación Alimentaria; con relación a las condiciones en que los alimentos llegan a su comedor mostrados en la tabla y figura 11, se tienen

que un 5.62% menciona que son pésimas, un 11.24% menciona que es regular, un 35.96% lo considera aceptable, un 39.33% considera buenas, y solo el 7.87% considera que son excelentes; y con respecto a sus condiciones de vida desde el momento en que se benefició con el Programa de Complementación Alimentaria; y con relación como considera sus condiciones de vida desde el momento en que se benefició con el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota mostrados en la tabla y figura 12, se tiene que el 4.49% considera que son pésimas, el 25.84% considera que es regular, el 39.33% lo considera aceptable, el 21.35% considera ser buenas, y solo 8.99% lo considera que es excelente. Los resultados nos inducen a tomar en cuenta lo que Gonzales F.(2009) que la calidad en el sector publico vista desde un punto unilateral es notoriamente insuficiente, la satisfacción de una visión plural de la calidad es contribuir a la legitimidad de lo público, en el origen de los servicios al usuario existen unas causas que en ningún modo debemos olvidar, que son las necesidades de los ciudadanos y estas pueden ser: i) Infinitas, diversas, importadas y exportadas, reforzadas o no políticamente; ii) estas demandas se trasladan a un objeto abstracto, la Administración pública, incapacitada para procesar todas esas demandas infinitas.

De lo anteriormente dicho, se hace necesario un análisis a nivel macro que facilite lo siguiente: i) la selección de las demandas, ii) la priorización de las mismas, iii) la definición de las posibilidades del gobierno para atenderlas Gonzales F.(2009). La calidad en el servicio es la diferencia entre las apreciaciones existentes de los usuarios de la prestación y las esperanzas que se tenían formado anticipadamente. Zeilhaml, Parasuraman, & Berry, (1988).

Con respecto a los resultados relacionado a la atención que brinda el personal del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota a los usuarios mostrados en la tabla y figura 1 se determinó que un 14.61% lo considera pésima, el 13.48% lo considera que es regular, el 42.70% lo considera aceptable, el 22.47% considera buena y solo 6.74% considera que dicha atención del personal es excelente; con

respecto a la satisfacción con relación a las características y calidad de los alimentos que recibe del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota se obtuvo los resultados mostrados en la tabla y figura 4, en donde se tienen que el 12.36% respondió que es pésima, el 23.60% respondió que es regular, el 25.84% respondió que es aceptable, el 33.71% respondió que es bueno y solo el 11.24% respondió son excelentes, con respecto a solución a los problemas y reclamos de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota resultados mostrados en la tabla y figura 8, se tienen que el 8.89% consideran que es pésima, el 22.47% lo considera que es regular, el 33.71% considera que aceptable, el 25.84% considera que es bueno y solo el 8.89% lo considera que es excelente; y finalmente en la tabla y figura 16 con respecto a su nivel de satisfacción general con el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, se tuvo los siguientes resultados: el 6.74% respondió que es pésimo, el 28.09% respondió que es regular, el 40.45% respondió que es aceptable, el 15.73% respondió que es buena, y solo 8.89% respondió que su nivel de satisfacción general con respecto al Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es excelente.

Estos resultados se apartan de lo que Ishikawa K. (2009) menciona que la calidad de atención es: “Todo lo que cualquiera hace a lo largo de un proceso decidido para avalar a un usuario, fuera o dentro de la organización para que logre justamente su bienestar”, cada usuario/cliente es distinto y único, con unos requisitos propios, se debe de tratar de forma específica, individualizada y acorde con sus problemas y necesidades, algo imprescindible y que se ve con más claridad en las organizaciones que ofrecemos servicios; en cuanto los resultados encontrados cabe indicar que es necesario tomar en cuenta lo aportado por Liljander y Strandvik (1995) de la teoría de las expectativas la cual sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra, una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente comparará las expectativas de las

características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”, se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado; una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. Asimismo lo postulado por Helouani, (1993) la calidad de atención consiste en cumplir con las perspectivas del consumidor; los resultados nos indican que dicha atención es de aceptable a pésima.

La filosofía de satisfacción del cliente/usuario deberá comenzar por la alta dirección, es primordial la existencia de un capitán que difunda los valores y cultura organizacional, siendo difícilmente adoptada por el personal por sí solo si no existe una figura claramente definida y con autoridad; la alta dirección de la organización, a través de su liderazgo, deberá involucrar a todo el personal, pero no solo a aquellos que traten directamente con el cliente sino a todo el personal, ya que todos los trabajadores contribuyen en mayor o menor medida en la satisfacción del cliente, por ello, la alta dirección debe asegurarse de sensibilizar al personal de toda la empresa sobre lo importante que es su papel para la satisfacción del cliente Ortiz M. (2016). Asimismo afirma que los datos que se recogen a través de las distintas interacciones con los clientes, ya sea en modo de reclamaciones, reuniones, sugerencias, redes sociales etc., se deben analizar, subsanar y/o tomar acciones de mejora.

## **V. CONCLUSIONES**

De los resultados encontrados y mostrados en las tablas y figuras precedentes, podemos afirmar que la calidad de la atención que los responsables del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota brindan a los usuarios es aceptable, esto es debido a la relación que existe entre los responsables del programa con las representantes de las organización social de base, las reuniones informativas para determinar la canasta de alimentos que serán distribuidos, también está determinado por el regular trabajo que realiza los encargados del programa con respecto a la distribución de los alimentos, también es aceptable debido a las capacitaciones que le brinda los responsables del programa sobre almacenamiento y manipulación de alimentos en su comedor, de igual manera son aceptables la facilitación de información que realiza los responsables del programa a su comedor sobre hábitos de vida saludable, higiene y preparación de alimentos.

Los resultados encontrados y mostrados ayudan a concluir que el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria no es el óptimo o el deseado por la institución edil, pero si es aceptable por los usuarios, las tablas y figuras precedentes muestran que los usuarios del programa en el año 2018 experimentan una aceptación con respecto a los servicios que dicho programa les brinda.

La relación que existe entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota es significativa, siendo ésta aprobada debido a que las categorías de medición dicha relación nos indican que esta va de regular a aceptable.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que la administración del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, capacite a su personal para poder atender mejor a los usuarios, asimismo que los responsables de dicho realicen reuniones informativas oportunas para poder determinar la canasta de alimentos que serán distribuidos a los usuarios.

Se sugiere a los encargados de la administración del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota a menudo programen mejor el cronograma de capacitaciones que brindan a los usuarios del programa acerca de almacenamiento y manipulación de alimentos en su comedor, asimismo facilitar más información sobre hábitos de vida saludable, higiene y preparación de alimentos, también se trate de dar solución más rápida a los problemas y reclamos de los usuarios.

Finalmente sugerimos a los responsables del Programa se efectuó el oportuno empadronamiento de usuarios que serán beneficiarios del Programa de Complementación Alimentaria, acerca de la distribución de los alimentos a los usuarios, estos se realicen en las mejores condiciones hacia su comedor para que de esta manera los usuarios cambien su perspectiva acerca del grado de satisfacción general con el programa de Complementación Alimentaria que la Municipalidad Provincial de Chota brinda.

## VII. REFERENCIAS

### Bibliografía

- Alvarez, E. (1993). *www.rlc.fao.org*. Obtenido de *www.rlc.fao.org*. Obtenido de *www.rlc.fao.org*.  
Obtenido de *www.rlc.fao.org*
- Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoría en salud*. Bogotá: Ecoe.
- Atalaya, M. (2001). *Nuevos enfoques en la satisfacción del personal*. Lima: lima.
- Brooks, F. (1995). <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>. Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Denove, C., & Power, J. (2006). *Satisfacción*. Porfolio.
- DOMINGUEZ, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. ECOE.
- Duque, E. (2005). Innovar Revista de ciencias Administrativas Sociales Universidad Nacional de Colombia. *Redalyc.org sistemas de revistas científicos de america latina y el caribe,españa y portugal*.
- Feigenbaum, A. (06 de Febrero de 2009).  
<http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp91/>. Obtenido de <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp91/>.
- Gonzales, F. (2009). *Documentación sobre gerencia pública, del sub grupo A1, cuerpo superior, especialidad de administración general de la administración de la junta de comunidades de castilla la mancha tomo 8*.
- Gutierrez, C. A. (1997). *Administración y Calidad*. Mexico: Lumosa Noriega Editores.
- Helouani, R. (1993). *"Manual de los costos de calidad"*. Argentina: Machi.Ishikawa1998.
- Herzberg, F. (1959). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>
- Ishikawa, K. (2009). <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Juran, J. (1985). <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>. Obtenido de <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>
- Larrea, P. (1991). *"Calidad de servicio:del marketing a la estrategia"*. Madrid: Diaz de santos.
- Lobato, E. (2014). Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/743>.:  
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/743>.

- Moreno, P. (2003). ). <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-evaluacion-del-servicio-al-cliente/>.  
Obtenido de ). <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-evaluacion-del-servicio-al-cliente/>.
- Ortiz, M. (2016). <https://www.kaleidoconsultoria.com/blog/en-que-consiste-la-satisfaccion-del-cliente>. Obtenido de <https://www.kaleidoconsultoria.com/blog/en-que-consiste-la-satisfaccion-del-cliente>
- PETRACI, M. (1998). "LA MEDICION DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCION DEL CIUDADANO-USUARIO DE SERVICIOS PUBLICOS PRIVATIZADOS".
- Pizzo, M. (2013). *Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y simple*. Thompson 1997 satisfaccion al cliente.
- Rey, C. (2000). *La satisfaccion del usuario un concepto en alza* . Barcelona: Barcelon.
- Ruiz, U. (2007). Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/102979>.:  
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/102979>.
- Sullca , G. (2016). Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3784>:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3784>
- Thompson, I. (1997). *Satisfaccional cliente*. Thompson.
- Vargas, A. (2011). Obtenido de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/simple-search?query=VARGAS+CARDENAS+ALEXIS>.: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/simple-search?query=VARGAS+CARDENAS+ALEXIS>.
- Vásquez, E. (2006). *Programas sociales ¿de lucha contra la pobreza?: casos emblemáticos*. Lima: Nova Print SAC.
- Vasquez, E. (Mayo de 2010). [www.mimp.gob.pe](http://www.mimp.gob.pe). Obtenido de [www.mimp.gob.pe](http://www.mimp.gob.pe). Obtenido de [www.mimp.gob.pe](http://www.mimp.gob.pe). Obtenido de [www.mimp.gob.pe](http://www.mimp.gob.pe)
- Zegarra, A. (2013). Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/473>.:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/473>.
- Zeilhaml, A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1988).  
<http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>.

## ANEXOS

### ANEXO N° 01

#### INSTRUMENTOS UTILIZADOS

**CUESTIONARIO:** PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCION Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTACION ALIMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA 2018.

#### I. INSTRUCCIONES

Estimado usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, a continuación, se le presenta una serie de preguntas en la cual usted leerá detenidamente y luego conteste con toda verdad del caso.

<b>Pésimo = 1</b>	<b>Regular = 2</b>	<b>Aceptable = 3</b>	<b>Bueno = 4</b>	<b>Excelente = 5</b>
-------------------	--------------------	----------------------	------------------	----------------------

Para cada afirmación usted debe marcar con una (X) la alternativa que según su apreciación considera en cada una las preguntas dadas sobre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota. Sólo se admite una respuesta por cada interrogante.

<b>Calidad de Atención y la Satisfacción de los Usuarios del P.C.A.</b>						
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	¿Cómo aprecia usted la atención a los usuarios del P.C.A. que brinda el personal de la Municipalidad Provincial de Chota?					
2.	¿Cómo considera usted a las reuniones informativas para determinar la canasta de alimentos que serán distribuidos por el PCA de la Municipalidad Provincial?					
3.	¿Cómo califica usted el trabajo que realiza los encargados del P.C.A. con respecto a la distribución de los alimentos?					
4.	¿Cómo considera usted su satisfacción con relación a las características y calidad de los alimentos que recibe del P.C.A.?					
5.	¿Cómo considera usted a la relación que existe entre los responsables del P.C.A. de la Municipalidad Provincial de Chota y las representantes de las Organización Social de Base?					
6.	¿Cómo aprecia usted el empadronamiento de usuarios que el P.C.A. de la Municipalidad Provincial de chota?					
7.	¿Cómo considera usted al cronograma de distribución y supervisión de alimentos que realiza el PCA de la Municipalidad Provincial?					

8.	¿Cómo aprecia usted la solución a los problemas y reclamos de los usuarios del P.C.A. que realiza el personal de la Municipalidad Provincial de Chota?					
9.	¿Cómo califica usted a las capacitaciones que le brinda los responsables del P.C.A. sobre almacenamiento y manipulación de alimentos en su comedor?					
10.	¿Cómo considera usted a las gestiones que realiza la presidenta del comité de su comedor en la Municipalidad Provincial de Chota?					
11.	¿Cómo considera usted las condiciones en las que los alimentos llegan a su comedor?					
12.	¿Cómo considera usted su condición de vida desde el momento que empezó a ser beneficiado con alimentos del PCA que distribuye la MPCH?					
13.	¿Cómo considera usted la contribución del P.C.A. con la entrega de raciones de alimentos en la reducción de sus necesidades?					
14.	¿Cómo considera usted al cronograma de capacitaciones que elabora el Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota?					
15.	¿Cómo respecto a la facilitación de información que realiza los responsables del PCA a su comedor sobre hábitos de vida saludable, higiene y preparación de alimentos, como lo considera usted?					
16.	¿Cuál es el grado de satisfacción general con el programa de Complementación Alimentaria?					

*Gracias por su colaboración*

## ANEXO N° 02

### TABLA DE VALORACION DE RESULTADOS

<b>VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCION</b>													
No.	Participación			Planificación				Ejecución				Promedio de Dimensión	Total Variable
	¿Cómo considera usted a la relación que existe entre los responsables del P.C.A. de la Municipalidad Provincial de Chota y las representantes de las Organización Social de Base?	¿Cómo considera usted a las gestiones que realiza la presidenta del comité de su comedor en la Municipalidad Provincial de Chota?	Promedio de Dimensión	¿Cómo considera usted a las reuniones informativas para determinar la canasta de alimentos que serán distribuidos por el PCA de la Municipalidad Provincial?	¿Cómo considera usted al cronograma de distribución y supervisión de alimentos que realiza el PCA de la Municipalidad Provincial?	¿Cómo considera usted al cronograma de capacitaciones que programa el PCA de la Municipalidad Provincial de Chota?	Promedio de Dimensión	¿Cómo califica usted el trabajo que realiza los encargados del P.C.A. con respecto a la distribución de los alimentos?	¿Cómo aprecia usted el empadronamiento de usuarios que el P.C.A. de la Municipalidad Provincial de chota?	¿Cómo califica usted a las capacitaciones que le brinda los responsables del P.C.A. sobre almacenamiento y manipulación de alimentos en su comedor?	¿Cómo considera usted a la facilitación de información que realiza los responsables del PCA a su comedor sobre hábitos de vida saludable, higiene y preparación de alimentos?		
01	6	2	4.00	3	3	2	2.67	2	2	3	3	2.50	3.06
02	4	2	3.00	2	5	2	3.00	5	2	4	4	3.75	3.25
03	4	2	3.00	3	3	4	3.33	4	2	2	2	2.50	2.94
04	2	2	2.00	4	2	2	2.67	1	4	2	3	2.50	2.39
05	3	2	2.50	2	3	2	2.33	4	2	2	3	2.75	2.53
06	4	4	4.00	4	2	2	2.67	2	1	4	1	2.00	2.89
07	3	2	2.50	3	2	2	2.33	2	4	2	3	2.75	2.53
08	2	2	2.00	4	3	3	3.33	2	4	2	5	3.25	2.86
09	3	2	2.50	2	3	2	2.33	4	2	2	1	2.25	2.36
10	2	3	2.50	3	3	2	2.67	3	2	2	2	2.25	2.47
11	3	3	3.00	2	4	3	3.00	3	3	2	2	2.50	2.83
12	3	5	4.00	5	5	4	4.67	5	5	5	5	5.00	4.56
13	4	2	3.00	2	3	3	2.67	4	2	2	2	2.50	2.72
14	4	1	2.50	2	3	4	3.00	3	2	4	3	3.00	2.83
15	3	2	2.50	2	2	2	2.00	4	4	2	4	3.50	2.67
16	2	2	2.00	1	1	1	1.00	3	3	2	2	2.50	1.83
17	2	2	2.00	2	2	2	2.00	3	4	2	4	3.25	2.42

18	3	2	2.50	2	2	4	2.67	4	5	2	2	3.25	2.81
19	2	3	2.50	4	3	2	3.00	1	4	2	4	2.75	2.75
20	4	2	3.00	4	3	4	3.67	3	2	3	3	2.75	3.14
21	4	4	4.00	3	1	2	2.00	1	3	2	4	2.50	2.83
22	4	4	4.00	4	2	3	3.00	5	3	5	5	4.50	3.83
23	2	4	3.00	3	1	4	2.67	5	3	4	2	3.50	3.06
24	3	3	3.00	2	5	1	2.67	4	4	2	2	3.00	2.89
25	4	3	3.50	2	3	2	2.33	4	5	5	4	4.50	3.44
26	5	3	4.00	2	3	1	2.00	4	1	2	5	3.00	3.00
27	4	5	4.50	3	5	4	4.00	4	3	1	1	2.25	3.58
28	5	1	3.00	2	3	4	3.00	1	2	2	1	1.50	2.50
29	3	1	2.00	5	1	2	2.67	2	5	5	5	4.25	2.97
30	5	4	4.50	4	5	3	4.00	2	2	5	4	3.25	3.92
31	3	4	3.50	4	2	2	2.67	2	5	2	5	3.50	3.22
32	4	3	3.50	3	4	4	3.67	4	2	4	5	3.75	3.64
33	4	1	2.50	1	4	2	2.33	3	2	3	1	2.25	2.36
34	2	2	2.00	2	5	1	2.67	3	4	3	2	3.00	2.56
35	4	2	3.00	3	3	4	3.33	2	2	1	1	1.50	2.61
36	2	3	2.50	2	3	2	2.33	3	2	1	1	1.75	2.19
37	2	3	2.50	4	3	3	3.33	5	4	2	4	3.75	3.19
38	3	4	3.50	1	4	2	2.33	4	2	1	3	2.50	2.78
39	3	3	3.00	2	3	1	2.00	4	1	2	2	2.25	2.42
40	3	3	3.00	3	3	3	3.00	5	1	1	2	2.25	2.75
41	4	5	4.50	2	3	2	2.33	3	2	2	3	2.50	3.11
42	2	4	3.00	2	4	4	3.33	4	4	3	2	3.25	3.19
43	3	4	3.50	1	3	3	2.33	2	1	1	2	1.50	2.44
44	3	4	3.50	2	3	2	2.33	3	1	1	1	1.50	2.44
45	3	5	4.00	2	2	2	2.00	4	4	3	2	3.25	3.08
46	1	5	3.00	2	3	2	2.33	3	1	2	3	2.25	2.53
47	3	5	4.00	2	3	1	2.00	3	5	1	3	3.00	3.00
48	2	5	3.50	3	2	3	2.67	2	4	2	3	2.75	2.97
49	3	4	3.50	3	4	2	3.00	4	2	3	2	2.75	3.08
50	2	5	3.50	2	2	4	2.67	4	4	2	3	3.25	3.14
51	4	3	3.50	4	3	4	3.67	5	4	4	4	4.25	3.81
52	2	3	2.50	3	3	3	3.00	3	4	3	1	2.75	2.75
53	2	5	3.50	2	3	3	2.67	3	1	1	3	2.00	2.72

54	3	5	4.00	2	3	3	2.67	4	1	1	3	2.25	2.97
55	4	5	4.50	4	5	5	4.67	5	3	5	3	4.00	4.39
56	4	4	4.00	4	4	4	4.00	5	3	2	3	3.25	3.75
57	3	5	4.00	2	4	3	3.00	4	2	4	4	3.50	3.50
58	3	5	4.00	3	4	4	3.67	4	3	4	3	3.50	3.72
59	2	5	3.50	1	3	3	2.33	3	2	2	3	2.50	2.78
60	3	5	4.00	4	3	3	3.33	4	4	3	2	3.25	3.53
61	3	3	3.00	3	4	4	3.67	4	2	4	3	3.25	3.31
62	2	4	3.00	3	2	2	2.33	2	4	3	3	3.00	2.78
63	3	5	4.00	4	3	3	3.33	3	4	3	2	3.00	3.44
64	3	4	3.50	3	4	3	3.33	2	3	3	1	2.25	3.03
65	2	4	3.00	3	3	3	3.00	2	2	1	2	1.75	2.58
66	3	5	4.00	4	3	4	3.67	4	2	2	3	2.75	3.47
67	3	5	4.00	4	3	2	3.00	4	2	2	3	2.75	3.25
68	2	4	3.00	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.25	3.08
69	3	5	4.00	3	2	4	3.00	4	3	1	2	2.50	3.17
70	3	3	3.00	3	1	2	2.00	4	2	2	4	3.00	2.67
71	3	4	3.50	2	3	1	2.00	3	1	1	3	2.00	2.50
72	2	5	3.50	4	2	4	3.33	1	4	1	5	2.75	3.19
73	3	1	2.00	4	5	1	3.33	2	1	2	3	2.00	2.44
74	3	3	3.00	3	5	4	4.00	5	2	4	3	3.50	3.50
75	4	3	3.50	3	5	3	3.67	2	1	3	5	2.75	3.31
76	3	4	3.50	3	4	2	3.00	4	3	2	2	2.75	3.08
77	3	3	3.00	2	4	2	2.67	4	2	2	2	2.50	2.72
78	3	4	3.50	2	3	2	2.33	4	4	4	2	3.50	3.11
79	4	3	3.50	4	3	2	3.00	3	5	2	3	3.25	3.25
80	2	5	3.50	2	3	2	2.33	3	3	1	3	2.50	2.78
81	4	5	4.50	2	3	1	2.00	3	1	1	1	1.50	2.67
82	2	2	2.00	1	2	1	1.33	3	1	1	2	1.75	1.69
83	2	5	3.50	1	1	2	1.33	2	1	2	1	1.50	2.11
84	1	3	2.00	4	2	2	2.67	2	2	1	1	1.50	2.06
85	1	3	2.00	1	2	1	1.33	2	1	1	1	1.25	1.53
86	1	4	2.50	1	1	1	1.00	2	1	2	1	1.50	1.67
87	2	4	3.00	1	2	1	1.33	2	1	2	1	1.50	1.94
88	3	4	3.50	2	2	1	1.67	3	1	2	1	1.75	2.31
89	2	3	2.50	1	1	2	1.33	2	1	1	1	1.25	1.69

## VARIABLE 2: SATISFACCION

No.	Reducción de Pobreza				Grado de Satisfacción				Promedio de Dimensión	Total Variable
	¿Cómo considera usted las condiciones en las que los alimentos llegan a su comedor?	¿Cómo considera usted su condición de vida desde el momento que empezó a recibir los alimentos del PCA que distribuye la MPCH?	¿Cómo considera usted que le ayuda a reducir sus necesidades las raciones de alimentos que se le entrega por parte del PCA?	Promedio de Dimensión	¿Cómo aprecia usted la atención a los usuarios del P.C.A. que brinda el personal de la Municipalidad Provincial de Chota?	¿Cómo considera usted su satisfacción con relación a las características y calidad de los alimentos que recibe del P.C.A.?	¿Cómo aprecia usted la solución a los problemas y reclamos de los usuarios del P.C.A. que realiza el personal de la Municipalidad Provincial de Chota?	¿Cuál es el grado de satisfacción general con el programa de Complementación Alimentaria?		
01	3	2	4	3.00	1	4	5	5	3.75	3.38
02	4	2	4	3.33	1	2	2	2	1.75	2.54
03	3	4	2	3.00	1	2	4	3	2.50	2.75
04	4	2	5	3.67	1	5	5	4	3.75	3.71
05	5	2	4	3.67	3	1	5	5	3.50	3.58
06	3	4	1	2.67	3	3	2	2	2.50	2.58
07	3	2	4	3.00	1	4	4	2	2.75	2.88
08	4	2	4	3.33	2	4	4	3	3.25	3.29
09	4	2	3	3.00	3	2	2	3	2.50	2.75
10	3	3	2	2.67	4	2	2	3	2.75	2.71
11	3	2	2	2.33	4	2	3	2	2.75	2.54
12	5	5	4	4.67	5	4	5	3	4.25	4.46
13	4	2	4	3.33	3	2	4	4	3.25	3.29
14	3	5	2	3.33	4	2	2	1	2.25	2.79
15	3	3	5	3.67	1	2	4	2	2.25	2.96
16	4	2	4	3.33	2	2	3	3	2.50	2.92
17	3	2	4	3.00	3	2	4	2	2.75	2.88
18	4	2	3	3.00	5	2	4	4	3.75	3.38
19	4	2	4	3.33	1	4	5	2	3.00	3.17
20	5	3	3	3.67	2	2	2	1	1.75	2.71
21	2	3	3	2.67	2	3	4	3	3.00	2.83
22	5	5	3	4.33	3	2	5	4	3.50	3.92
23	3	5	3	3.67	5	4	3	5	4.25	3.96
24	3	4	3	3.33	4	5	3	3	3.75	3.54
25	4	2	4	3.33	3	1	5	4	3.25	3.29
26	5	4	2	3.67	5	3	4	3	3.75	3.71
27	1	2	3	2.00	1	2	2	5	2.50	2.25
28	3	5	2	3.33	3	4	5	5	4.25	3.79
29	5	3	4	4.00	1	4	3	1	2.25	3.13
30	4	4	5	4.33	3	4	3	2	3.00	3.67
31	3	2	4	3.00	3	4	4	3	3.50	3.25
32	4	3	2	3.00	4	1	2	4	2.75	2.88

33	4	2	4	3.33	2	1	2	4	2.25	2.79
34	4	5	3	4.00	3	4	2	3	3.00	3.50
35	3	2	2	2.33	4	3	4	3	3.50	2.92
36	4	3	3	3.33	3	4	4	3	3.50	3.42
37	4	5	2	3.67	3	3	3	3	3.00	3.33
38	4	3	1	2.67	2	3	3	4	3.00	2.83
39	3	2	2	2.33	3	3	3	3	3.00	2.67
40	4	3	2	3.00	4	5	4	2	3.75	3.38
41	4	2	1	2.33	3	2	4	3	3.00	2.67
42	3	4	3	3.33	3	3	2	1	2.25	2.79
43	4	3	1	2.67	1	3	3	3	2.50	2.58
44	4	3	2	3.00	3	4	3	2	3.00	3.00
45	3	4	3	3.33	3	2	4	3	3.00	3.17
46	3	2	3	2.67	3	3	3	2	2.75	2.71
47	3	4	3	3.33	4	4	3	2	3.25	3.29
48	2	3	3	2.67	4	4	4	2	3.50	3.08
49	1	3	2	2.00	2	2	2	4	2.50	2.25
50	2	4	3	3.00	3	3	4	3	3.25	3.13
51	3	4	4	3.67	3	3	3	2	2.75	3.21
52	2	3	2	2.33	2	4	1	3	2.50	2.42
53	3	4	2	3.00	4	4	3	3	3.50	3.25
54	4	3	1	2.67	4	4	3	3	3.50	3.08
55	4	3	5	4.00	3	3	3	5	3.50	3.75
56	3	4	3	3.33	3	5	4	3	3.75	3.54
57	4	3	4	3.67	4	4	3	3	3.50	3.58
58	4	3	4	3.67	4	4	4	3	3.75	3.71
59	4	3	2	3.00	3	3	3	3	3.00	3.00
60	4	3	2	3.00	3	4	4	3	3.50	3.25
61	4	4	3	3.67	3	3	3	3	3.00	3.33
62	3	3	4	3.33	4	4	4	4	4.00	3.67
63	4	3	3	3.33	3	4	4	3	3.50	3.42
64	2	2	1	1.67	4	4	3	3	3.50	2.58
65	4	3	1	2.67	4	2	3	3	3.00	2.83
66	4	3	1	2.67	5	4	3	3	3.75	3.21
67	4	4	3	3.67	4	4	3	4	3.75	3.71
68	4	4	4	4.00	4	3	2	3	3.00	3.50
69	4	4	4	4.00	4	4	1	4	3.25	3.63
70	2	4	3	3.00	5	4	3	3	3.75	3.38
71	2	3	3	2.67	3	2	2	2	2.25	2.46
72	1	3	2	2.00	3	4	3	1	2.75	2.38
73	2	4	5	3.67	1	4	3	5	3.25	3.46
74	5	1	2	2.67	1	1	2	5	2.25	2.46
75	1	5	2	2.67	1	5	2	1	2.25	2.46
76	2	3	4	3.00	4	4	2	4	3.50	3.25

77	3	4	4	3.67	3	3	2	4	3.00	3.33
78	3	3	1	2.33	3	1	3	2	2.25	2.29
79	3	3	4	3.33	3	2	3	2	2.50	2.92
80	4	3	1	2.67	3	2	4	3	3.00	2.83
81	4	3	1	2.67	3	3	3	2	2.75	2.71
82	2	1	1	1.33	2	3	1	2	2.00	1.67
83	1	1	1	1.00	3	1	1	2	1.75	1.38
84	3	2	1	2.00	3	4	2	2	2.75	2.38
85	3	3	1	2.33	2	2	1	2	1.75	2.04
86	3	1	1	1.67	3	1	2	2	2.00	1.83
87	3	3	1	2.33	2	1	1	3	1.75	2.04
88	3	3	1	2.33	3	1	1	2	1.75	2.04
89	3	3	1	2.33	2	1	1	2	1.50	1.92

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO QUE SERA APLICADA A LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTACION ALIMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA**

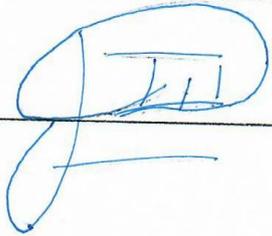
**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4		X			
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12		X			
13	X				
14	X				
15	X				
16		X			

Nombre y Apellido: MG JUAN MARTIN MEDINA VASQUEZ

Grado Académico: MAGISTER Firma: 

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JUAN MARTÍN MEDINA VASQUEZ, identificado con DNI N° 42606817, de profesión ADMINISTRADOR DE EMP. con el grado de MAESTRO, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

Chiclayo, junio del 2018.

  
\_\_\_\_\_  
Firma  
JUAN MARTÍN MEDINA VASQUEZ  
CLADINAREO

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO QUE SERA APLICADA A LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTACION ALIMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA**

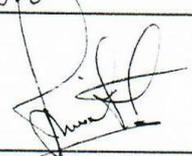
**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2		X			
3		X			
4	X				
5	X				
6		X			
7	X				
8	X				
9		X			
10	X				
11	X				
12	X				
13	X				
14		X			
15	X				
16	X				

Nombre y Apellido: ROBERTO TAPIA RUBIO

Grado Académico: MAESTRO Firma: 

C.P.C. Roberto Tapia Rubio  
CCPL. MAT. 04 - 3288

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ROBERTO TAPIA RUBIO, identificado con DNI N° 27428501, de profesión CONTADOR PÚBLICO con el grado de MAESTRO GESTIÓN PÚBLICA ejerciendo actualmente como CONTADOR, en la Institución MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.



Firma

C.P.C. Roberto Tapia Rubio  
CCPL. MAY. 04-3288

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO QUE SERA APLICADA A LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTACION ALIMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULAR ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	x				
2	x				
3	x				
4	x				
5		x			
6	x				
7	x				
8	x				
9	x				
10	+				
11	x				
12		x			
13	x				
14	x				
15	x				
16	+				

Nombre y Apellido: Mg. Lila Campos Izaga.

Grado Académico: Magister Firma: 

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

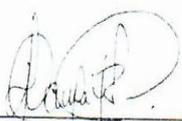
Yo, LILA CAMPOS IDROGO, identificado con  
DNI N° 26432666, de profesión DOCENTE con el grado de  
MAESTRO, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la  
Institución UNIVERSIDAD - U.A.P. - "M.L.P." SANGACHE - SANTA CRUZ

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Items				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.

  
\_\_\_\_\_  
Firma  
Mg. Lila Campos Idrogo.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ALIMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DIS EÑO	TEC. E INSTRUM.		
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción de los usuarios del programa de complementación alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota- 2018?	Determinar la relación existente entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota 2018.	Existe relación significativa entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del programa de complementación alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota 2018.	Calidad de la atención	Participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación de acciones</li> <li>- Empoderamiento de autoridades y organizaciones sociales de base</li> </ul>	C O R R E L A C I O N A L  T R A N S V E R S A L	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Cuestionario de opciones múltiples.</li> </ul>		
				Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulación de Programas de atención.</li> <li>- Determinación de Roles.</li> <li>- Talleres de capacitación sobre nutrición saludable e inocuidad de alimentos del PCA.</li> </ul>				
				Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de Supervisiones.</li> <li>- Seguimiento de programas.</li> <li>- Planes ejecutados.</li> <li>- Empadronamiento de usuarios</li> </ul>				
				Satisfacción	Reducción de Pobreza.			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades por atender.</li> <li>- Necesidades atendidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Cuestionario de opciones múltiples.</li> </ul>
					Grado de Satisfacción			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfecho</li> <li>- Insatisfecho.</li> </ul>	

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Fernando Martín Vergara Abanto, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de la estudiante María Liliana Núñez Díaz, titulada: **Calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 9 de agosto de 2018



.....  
Dr. Fernando Martín Vergara Abanto  
DNI: 26691953



**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Pimentel km. 3.5.

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 4 de 4
--	---	---

Yo María Liliana Núñez Díaz identificado con DNI N° 41492545, egresado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **Calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018;** en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 41492545

FECHA: 13 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del ISGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	----------------------	--------	---------------------------------