



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa
de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial
de Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Isique Ñiquen, Cristhian Michael (ORCID: 0000-0002-8156 -4769)

ASESOR:

Dr. Centurion Larrea, Angel Johel (ORCID: 0000-0002-7169-7680)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis la dedico a mis padres, José Ernesto Isique y Rene Ñiquen, por haberme inculcado los valores morales, el valor del esfuerzo y sacrificio involucrando siempre a Dios en cada paso. A mi familia, por apoyarme y motivarme a desarrollar mi potencial para seguir creciendo personal y profesionalmente.

Agradecimiento

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

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índices de tablas	v
Índice de figuras	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1:	Nivel de gestion administrativa y dimensiones	19
Tabla 2:	Nivel de satisfaccion del usuario y dimensiones	20
Tabla 3:	Correlación de planificación y satisfacción del usuario.....	21
Tabla 4:	Correlación de organización y satisfacción del usuario.....	22
Tabla 5:	Correlación de dirección y satisfacción del usuario	23
Tabla 6:	Correlación de control y satisfacción del usuario.....	24
Tabla 7:	Correlación de gestión administrativa y satisfacción del usuario.....	25

Índice de Figuras

Figura 1:	Diagrama esquemático del diseño de la investigación.....	144
-----------	--	-----

Resumen

El trabajo de investigación presentado tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. El estudio fue tipo básica, con enfoque cuantitativo, y se desarrolló un tipo de diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra considerada estuvo conformada por 372 usuarios de la modalidad de comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria del gobierno local de Chiclayo, el tipo de muestreo aplicado fue probabilístico aleatorio simple y se empleó como técnica de recolección de datos, la encuesta, aplicando como instrumento, un cuestionario por cada variable, la cual estuvieron validados por un juicio de expertos y presentaron una confiabilidad según el Alfa de Cronbach de 0.87 y 0.92. Los resultados determinaron que el nivel de la gestión administrativa presenta un nivel bajo con 10%, un nivel medio con 68 % y un nivel alto con 22%. Además, se llegó a la conclusión que existe una correlación directa de acuerdo al Rho de Spearman de 0,649, indicando una relación directa moderada entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, aceptando la hipótesis de la investigación.

Palabras Clave: Gestión, política social, usuario, programa social, gobierno municipal

Abstract

The research work presented had the general objective of determining the relationship between administrative management and user satisfaction of the Food Supplementation Program of the Provincial Municipality of Chiclayo. The study was a basic type, with a quantitative approach, and a non-experimental, cross-sectional and correlational type of design was developed. The sample considered was made up of 372 users of the popular dining room modality of the Food Supplementation Program of the local government of Chiclayo, the type of sampling applied was simple random probabilistic and the survey was used as a data collection technique, applying as an instrument, a questionnaire for each variable, which was validated by an expert judgment and presented a reliability according to Cronbach's Alpha of 0.87 and 0.92. The results determined that the administrative management level presents a low level with 10%, a medium level with 68% and a high level with 22%. In addition, it was concluded that there is a direct correlation according to Spearman's Rho of 0.649, indicating a moderate direct relationship between administrative management and user satisfaction in the Provincial Municipality of Chiclayo, accepting the research hypothesis.

Keywords: Management, social policy, user, social program, municipal government.

I. INTRODUCCIÓN

Los resultados de la gestión administrativa de las políticas sociales, se reflejan en la satisfacción de sus usuarios, y más aún en tiempos de crisis sanitaria, que ha originado que los gobiernos, como lo sostiene Wouterse *et al.* (2020), adopten y fortalezcan sus políticas de asistencia alimentaria, con el fin de mitigar los índices de pobreza y hambre, lo que implica según Adachi y Sekiya (2020), implementar ajustes en la gestión administrativa enfocada a mejorar la satisfacción de la población. Sin embargo, el investigador Androniceanu (2017), afirma la existencia de un descontento por parte de los ciudadanos frente a este tipo de políticas sociales, y de acuerdo a Kaufman *et al.* (2015), esto se debe a las deficiencias y carencias en sus procesos administrativos, lo que ha ocasionado según Cogco *et al.* (2013) la necesidad de medir y evaluar la satisfacción de sus usuarios, lo cual permitirá realizar mejoras al momento de implementarlas.

A nivel internacional, esta problemática ha sido abordada por la Organización de las Naciones Unidas (2019), a través del segundo objetivo de desarrollo sostenible ODS, hambre cero debido a que, como lo señala la ONU para la Alimentación y la Agricultura (FAO,2019), los gobiernos deben adecuar la gestión de sus programas sociales de tipo alimentario que permitan mitigar la tendencia de aumento del hambre, y lograr un impacto positivo en el nivel de satisfacción de sus usuarios como lo refiere Najma (2020) con el programa Pakistán, Bait-UI-Mal. Además, Pereira y Marlucia (2020), considera que el contexto epidemiológico actual, ha acentuado los niveles de pobreza, como resultado de la ausencia y debilidad política de los gobiernos.

En el ámbito Latinoamericano, Acevedo *et al.* (2019) revela la existencia de una imagen desfavorable de cómo se maneja la gestión administrativa por parte de las instituciones gubernamentales y sus dificultades por establecer mecanismos que logren la satisfacción de la población, y así lo resalta, el investigador Pliscoff (2017) analizando el caso del gobierno chileno, tras los desaciertos dentro de su gestión administrativa, se ha abocado en mejorar y modernizar su gestión, con la finalidad de aumentar la satisfacción de sus usuarios. Además, el gobierno mexicano, según Casas *et al.* (2021) como política social, ha impulsado el programa de

Comedores Comunitarios, con el fin de garantizar las condiciones nutricionales de la población focalizada, sin embargo, los intereses económicos y políticos ha ocasionado que la satisfacción de sus usuarios, pase a segundo plano.

De acuerdo a Diez Canseco y Saavedra (2017), en el Perú se ha implementado políticas de apoyo alimentario, que contribuyan a la calidad alimentaria y reducir los índices de desnutrición de los sectores identificados en estado de pobreza y riesgo nutricional. Siendo uno de ello el Programa de Complementación Alimentaria (PCA) que de acuerdo al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) está compuesta por un conjunto de modalidades, siendo los comedores populares, la principal modalidad. Así como lo indica Mellado *et al.* (2019), el PCA, fue implementado en un contexto donde la gestión administrativa del Estado no se modernizaba; de cierta manera, ha habido propuestas por mejorarla, no se han logrado poner en marcha aspectos que permitan modernizar la gestión administrativa del programa, impidiendo obtener un panorama sobre sus fines como política pública para la satisfacción de sus usuarios.

A nivel institucional, en la Municipalidad Provincial de Chiclayo (MPCH), la gestión administrativa del PCA es asumida por la Sub Gerencia de Asistencia Social y Alimentaria, y la Coordinación de Programas Sociales PVL-PCA, quienes vienen atendiendo a 217 comedores populares, mediante la entrega de raciones alimentarias y kits de limpieza, este último forma parte de las medidas adoptadas, para contrarrestar la emergencia sanitaria (MPCH,2021). Sin embargo, se observa deficiencias en la gestión administrativa del programa, expresada en la insatisfacción de los usuarios, por la falta de objetivos claros y medibles, demora en la compra de la canasta alimentaria, falta de focalización de los usuarios, uso inadecuado de los recursos presupuestales y falta de monitoreo y supervisión; dicha insatisfacción influye negativamente tanto en la entidad como en los usuarios.

A partir de lo anterior se estableció como problema de la investigación ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo? , y como problemas específicos, primero ¿Cuál es la relación entre la dimensión planificación y

satisfacción del usuario del PCA del municipio?, el siguiente ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y satisfacción del usuario del PCA del municipio?; también, ¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario del PCA del municipio? y finalizando ¿Cuál es la relación entre la dimensión control y satisfacción del usuario del PCA del municipio?

El mismo que tiene una justificación desde lo práctico, científico y social. Desde lo práctico, se justifica porque se encuentra orientada a la comprensión de la problemática de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del PCA del municipio, así como la búsqueda de soluciones para el bienestar de los ciudadanos. En el aspecto científico, se justifica debido a que la investigación planteó dos instrumentos, que permitió conocer información relevante, precisa y actualizada sobre las variables de estudio, la cual será útil como guía para investigaciones futuras. En el aspecto social, sus alcances buscan impactar en las decisiones de los responsables de la gestión del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, con el fin de diseñar estrategias para mejorar la gestión administrativa, influyendo de manera positiva en la satisfacción de los usuarios del programa.

Teniendo, en respuesta a la problemática anterior, se propuso como objetivo general, Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y de la misma manera los objetivos específicos establecidos son primero, Determinar la relación entre la dimensión planificación y satisfacción del usuario del PCA del municipio; segundo, Determinar la relación entre la dimensión organización y satisfacción del usuario del PCA del Municipio; tercero, Determinar la relación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario del PCA del municipio y por último Determinar la relación entre la dimensión control y satisfacción del usuario del PCA del municipio. Finalmente, la hipótesis quedó planteada de la siguiente manera: Existe relación directa entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario del PCA del gobierno local.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordan trabajos de estudio previos, relacionados a las variables, las teorías que la sustentan, y la definición conceptual de cada variable con sus respectivas dimensiones e indicadores. En relación a las variables de estudio se han encontrado diferentes investigaciones previas, tales como:

En su artículo científico Niño *et al.* (2019), con el propósito de cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa de Alimentación Escolar - PAE del municipio de Bucaramanga, Colombia, llevó a cabo un estudio de tipo cuantitativo de corte transversal, teniendo como población de estudio a treinta y un mil ciento veinte estudiantes beneficiarios del PAE, cuya muestra calculada fue de cuatrocientos uno, escolares. Los resultados afirman que existe un alto grado de percepción de satisfacción en razón a las raciones que reciben del programa, con mayor realce en los escolares de niveles socioeconómicos bajos y medio bajos, además que más del 50% de los estudiantes con niveles socioeconómicos medios, desechan los alimentos. Por consiguiente, los investigadores concluyen que existe la necesidad de focalizar los beneficiarios del programa de manera idónea, con el fin de hacer más eficiente el PAE del municipio.

A su vez, en su artículo científico Mbassi *et al.* (2019), analizó el vínculo entre la calidad de la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano de los municipios de Camerún, llevaron a cabo una investigación cuantitativa, teniendo como muestra a 1427 ciudadanos de 21 municipios. Para el diagnóstico de los resultados y estimar el vínculo entre las variables de estudio, aplicaron el método de modelado de ecuaciones estructurales, identificaron la existencia de una correlación positiva alta de 0.89 según el coeficiente estructural. Llegando a la conclusión los servicios que ofrecen los municipios influyen en la vida cotidiana de sus usuarios, siendo una necesidad, cumplir las expectativas por parte de los gobernantes de cada ayuntamiento.

Del mismo modo en su investigación, Rodríguez *et al.* (2021), tuvieron como finalidad identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que se beneficiaron de las cajas de alimentos, que entregó el gobierno chileno en tiempos de pandemia, aplicando un estudio transversal descriptivo observacional, a cuatrocientos ochenta y cinco personas, mediante una encuesta online. Teniendo como resultado principal que el setenta por ciento, estaban totalmente de acuerdo con la caja de alimentos recibida, y llegando a la conclusión que el conocer y comprender la satisfacción de los usuarios, permiten realizar mejoras a este tipo de apoyos alimentarios ante eventuales crisis de cualquier tipo.

En su tesis, Tejeda (2021), tuvo el propósito de establecer algún tipo de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de un gobierno local, realizó un estudio de tipo básico, aplicando un diseño de investigación no experimental correlacional, dicha muestra se obtuvo tomando la población conformada por ochenta trabajadores de las gerencias de la municipalidad. Siendo uno de los resultados, la existencia de una correlación significativa entre las variables de estudio, las mismas que se obtienen del coeficiente de correlación de Spearman que es de 0,608. Las conclusiones de la investigación afirman que la satisfacción de los usuarios, va depender de cómo se maneje la gestión administrativa de los servicios que ofrece el municipio.

También nos presenta en su investigación de Gómez y Pintado (2021), la cual buscaron determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio que brindan los comedores populares, aplicó una investigación de tipo descriptiva, correlacional y diseño no experimental, con una muestra de 36 responsables de 12 comedores populares. A partir de este trabajo de investigación, se obtuvo como resultado una correlación positiva moderada estimado en 0.425, entre las variables investigadas, según el coeficiente de correlación de Pearson. Las conclusiones de la investigación afirman que dentro de la dimensión de ejecución de la variable gestión administrativa, se encuentra dentro de una percepción buena y regular.

Similar a la tesis de Lozada (2021) cuya finalidad fue el de diagnosticar la correlación entre la gestión del PCA de la municipalidad provincial de Moyobamba y la satisfacción de sus usuarios, empleó un estudio de tipo básico, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, cuya población estuvo conformada por 1119 usuarios de los 27 comedores existentes en la provincia de Moyobamba, siendo 65 usuarios a muestrear. Se obtuvo como resultados de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson un valor de 0.658, por lo que se deduce que existe una correlación moderada entre las variables de estudio. Por otro lado, el investigador concluye que las dimensiones de la primera variable, focalización de beneficiarios, ración alimentaria, ejecución, monitoreo y asignación presupuestaria, tienen una perspectiva de bueno, bueno, regular, regular y regular respectivamente por parte de la percepción de los encuestados.

Al mismo tiempo, en la investigación de Fenco (2021), la cual tiene como finalidad vincular la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de teleconsultas de un hospital, realizó un estudio tipo aplica, con un diseño de investigación no experimental, transversal y correlacional. El investigador considero una muestra de 50 usuarios que han utilizado el servicio de teleconsultas, aplicando como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario con escala de Likert. El principal resultado que se determinó, es la existencia de una correlación positiva alta de 0,786 de acuerdo al coeficiente de Spearman, llegando a la conclusión que una gestión administrativa de calidad, permitió superar las dificultades de atención en salud a sus usuarios, reflejando una buena satisfacción en ellos.

Además, en su artículo científico de Fano (2020), que tuvo como objetivo describir como se percibe la gestión administrativa del programa social Pensión 65, realizó un estudio tipo básico cuantitativo, con diseño descriptivo, no experimental, transversal y prospectivo. El investigador consideró una muestra de 60 trabajadores del programa, utilizando un cuestionario con 35 ítems. El principal resultado que se determinó, es el nivel de percepción de la organización, planificación, control y dirección, siendo aceptable en un 47%, 38%, 45%, 57%, respectivamente, llegando a la

conclusión que una gestión administrativa de calidad del programa, involucra el desarrollo de procesos por parte de los involucrados en la organización, permitiendo la satisfacción de sus usuarios.

Después de haber analizado las investigaciones precedentes vinculadas a las variables de estudio, la investigación se respaldó en teorías que guardan coherencia con los propósitos y fines que persigue. En primer término, la fundamentación teórica de la primera variable, gestión administrativa, se enfocan en razón a los preceptos epistemológicos de las ciencias administrativas, como es la Teoría Neoclásica de la Administración, la cual de acuerdo a Chiavenato (2019), la gestión administrativa se basa en el conjunto de fases que se utilizan para cumplir los fines y metas de una determinada organización, mediante labores primordiales como la planeación, organización, dirección y control.

Los argumentos de esta teoría, reafirman las premisas de la teoría clásica de la administración, principalmente de los postulados de Frederick Taylor y Henri Fayol, acentuando los principios de la gestión administrativa que son el de planificar, organizar, dirigir y controlar. Además, ponen énfasis en la práctica, es decir la teoría tiene valor siempre y cuando funcione en la práctica; sus principios se justifican de la teoría clásica, perfeccionándola y dándole mayor transigencia y poder aplicarse de manera amplia; retoma los fundamentos de la administración científica, poniendo énfasis en sus principios generales, con el objetivo que dentro de las organizaciones, solucionar los problemas prácticos; prioriza la eficiencia y eficacia a través de resultados concretos, que se dan como producto de la existencia de objetivos institucionales, que servirán como indicadores para la evaluación del rendimiento de la organización; y es eclética, porque además de tomar los fundamentos básicos de la teoría clásica, aborda los preceptos de diferentes teorías y escuelas administrativas.

Además, el análisis de la gestión administrativa, implica hacer hincapié en los aportes de la gestión pública, mediante la cual los procesos administrativos de las entidades públicas, deben ser gestionados con eficacia,

promoviendo una calidad de vida al ciudadano y lograr su bienestar (Njoku, 2015). En ese sentido como lo sostiene (Uballe, 2014), la gestión administrativa hace referencia a una secuencia de procedimientos, actividades y procesos, mediante la cual los entes públicos, gestionan recursos, capital, bienes y servicios, que han de enfocarse ante las necesidades de la población y lograr la satisfacción de sus usuarios, lo que significa, como lo señala Alhaj *et al.* (2016), el bien común debe estar por encima de los intereses estatales.

Adicionalmente, en la gestión pública, gestionar las actividades administrativas, implica el diseño de actividades de gestión y planificar el uso de los recursos públicos (Pacheco *et al.*, 2018), así como el de la organización de las actividades, las cuales deben estar dirigidos con eficiencia y un permanente monitoreo, garantizando el control de los resultados, identificando los aspectos críticos de manera oportuna. (Martins *et al.*, 2019). El recurso humano ejerce un rol importante para aplicar la normativa y actividades orientadas a la satisfacción de las prioridades de los usuarios (Pedraja, 2017), por lo tanto, es necesario de lideres, como lo señala Gorla *et al.* (2017) que sean idóneos y calificados para optimizar los recursos públicos de las entidades públicas.

Se han considerado como dimensiones a los diferentes procesos, etapas o fases administrativas. La primera dimensión es la Planificación, como lo señala Chiavenato (2019), consta en establecer las metas y objetivos que se deben obtener en un panorama deseado, estas pueden ser generales o específicas, y deben estar sujetas a cumplirlas, en un periodo determinado. Por lo tanto, esta dimensión hace referencia como lo indica Robbins y Coulter (2018) a determinar los objetivos que se pretenden lograr, y que se debe de realizar para conseguirlos, el de tener un panorama de las circunstancias actuales, las perspectivas que se tienen en un futuro, el establecimiento de objetivos claros, la definición de estrategias y la disposición de recursos para lograr los propósitos planteados.

La segunda dimensión es la Organización, considerado por Chiavenato (2019) como un factor que desarrolla la aplicación de diferentes métodos de trabajo, de este modo, los colaboradores saben lo que deben hacer, en qué momento y como lo van hacer. Por ende, como lo resalta Münch (2018), la organización es un elemento primordial, que determina que resulte sencillo el funcionamiento de la organización y que exista fluidez entre los miembros de la organización. En esta dimensión, se establecerán las jerarquías, áreas funcionales, procesos y sistemas que permitirán alcanzar los objetivos planteados por el municipio. Asimismo, se establecerán las funciones que tiene que desempeñar cada recurso humano dentro de la organización, actuando bajo lo planificado y efectuando todas las labores asignadas de manera eficaz, que permita lograr los objetivos establecidos.

La tercera dimensión hace referencia a la Dirección, Chiavenato (2019) señala, que aquí es cuando se empiezan a llevar a cabo las labores administrativas con respecto al cumplimiento de los objetivos de la institución, en esta dimensión es necesario una motivación constante, un liderazgo y una comunicación efectiva. Por esa razón, de acuerdo a Mochón *et al.* (2014), es necesario la motivación del personal, para el cumplimiento de sus actividades, brindando orientaciones, con el fin de lograr un nivel alto de desempeño en ellos. Para ello se debe consolidar un liderazgo conjuntamente con una comunicación permanente y equipos de trabajo, su influencia estratégica está encaminada al desarrollo de la institución, que se traduce en la mejora de toma de decisiones, siendo una pieza fundamental para el éxito de una gestión administrativa.

La última dimensión se refiere al control, en este proceso se va asegurar que las acciones que se han planificado, organizado y dirigido sean viables y concretas de acuerdo a la realización de objetivos (Chiavenato ,2019). Para ello se debe conocer y supervisar las acciones del recurso humano, como lo señala, Mendoza (2017) cuyos resultados deben estar acorde al cumplimiento de objetivos, teniendo como cimientos los procedimientos y normas establecidos por cada entidad. De acuerdo a Toro *et al.* (2017), el proceso de control dentro de un gobierno local, implica el

monitoreo de las actividades realizadas, así como el seguimiento de las acciones mediante la verificación del cumplimiento de las metas institucionales y acciones de control y auditoría, con el objetivo de generar efectividad, transparencia y mejora en los distintos procesos de la gestión administrativa.

Respecto a la segunda variable, satisfacción del usuario, como base teórica, para los fines de esta investigación se ha considerado, el Modelo Teórico del Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales (IMSAB), implementado por Rodríguez *et al.* (2012), señalando que la satisfacción del usuario, expresa la valoración y apreciación de la población que se encuentra focalizada en estado de pobreza mediante la confirmación o des confirmación de la perspectiva causada por los beneficios que trae consigo un programa de carácter social. El modelo teórico tiene como finalidad medir la percepción y satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales, desarrolladas por los gobiernos. Aplicaron una metodología novedosa al hacer uso de ecuaciones estructurales asociados con variables latentes, al decir de Escobedo *et al.* (2016), son técnicas estadísticas que determina entre las variables la relación de dependencia, estableciendo cuales son independientes o dependientes y a la vez de plantear conceptos que no son observables en estas relaciones, con mayor efectividad estadística.

La satisfacción del usuario de los programas sociales, de acuerdo a Rodríguez *et al.* (2012), es diferente al de la satisfacción de un cliente o usuario respecto a un servicio determinado, puesto que no existe competencia, porque es el gobierno el que se encarga de implementar los programas de carácter social, además no tienen muchas opciones de elegir los usuarios y no se compara a los modelos y teorías de satisfacción del cliente, ya que el beneficiario es un ciudadano cuya perspectiva es totalmente distinto a la de un consumidor, y más aún, cuando se encuentra vulnerable a las condiciones de la pobreza. Además, una de las principales diferencias de este modelo teórico con los estudios de satisfacción del cliente, buscan

retenerlos, mientras que, en el caso de los beneficiarios de un programa social, su salida implica que ha mejorado sus condiciones de calidad de vida.

Conforme a Rodríguez *et al.* (2012), las dimensiones de la variable satisfacción del usuario son las siguientes: La primera dimensión es la imagen del programa, la cual se refiere a la apreciación de la información que brinda la entidad que implementa o gestiona el programa social, donde se analiza la perspectiva, y el conocimiento general que tiene el beneficiario. Se encuentra conformado por una serie de elementos como la información del soporte publicitario del programa, el conocimiento de la entidad que administra el apoyo, el reconocimiento del usuario con el programa, funciones y conocimiento de los beneficios del programa, así como el de sus obligaciones y derechos en relación al programa.

La segunda dimensión son las expectativas, se refiere en una primera etapa, como la esperanza que se origina en el beneficiario, frente a la posibilidad de recibir los beneficios del programa social y en una segunda etapa, cuando ya se ha recibido de manera concreta el beneficio, en esta etapa, el beneficiario ya tiene conocimiento de la ayuda recibida, que le facilitara tener una expectativa, y afirmar si era lo que esperaba del beneficio. De esta manera las expectativas están establecidas por la certeza que piensa el usuario de ser beneficiario y el nivel que espera atender sus necesidades colectivas, personales y familiares, así como la seguridad que se construye al esperar acceder al apoyo (Rodríguez *et al.*, 2012).

Como tercera dimensión tenemos la calidad de gestión, es la determinante inicial de la satisfacción *ex post*, y se determina en base a las características y el trato que reciben al momento de acceder a los beneficios del programa, al igual de la perspectiva que tiene el usuario del tiempo de respuesta, propias a los procedimientos para ser usuaria del programa social y tener sus beneficios. Del mismo modo, facilitan datos de los diversos actores que intervienen en el otorgamiento del beneficio y de la disposición e idoneidad de la información vinculado al programa (Rodríguez *et al.*, 2012).

La cuarta dimensión vendría a ser la calidad del beneficio, la cual se determina en base a las particularidades y la sensación que experimenta el beneficiario después de recibir el beneficio, asimismo nos permite conocer aspectos físicos a través del uso y la experiencia del beneficio derivado del programa social, junto al nivel que el beneficiario ha cubierto sus necesidades. Esta dimensión se espera que debe estar ligada positivamente a la satisfacción, ya que el usuario percibe una parte principal de la confirmación o desconfirmación de las expectativas que el usuario tenía antes de recibir el beneficio y además se vincula de como las autoridades gubernamentales o responsables de la gestión del programa manejen, canalicen y solucionen la quejas que puedan tener los usuarios (Rodríguez *et al.*, 2012).

La quinta dimensión hace referencia a la valoración de las externalidades, se define como el grado de intervención, incorporación y aceptación entre la familia y la sociedad, como consecuencia de las actividades del programa social, de esta manera genera información sobre cómo se relacionan los beneficiarios y su nivel de participación en la comunidad. Esta dimensión ofrece conocer información sobre la interacción que tiene los beneficiarios y el tipo de relaciones que se crean a partir de ser participe del programa, adicionalmente de la incidencia participativa dentro de su comuna, es decir se les cuestiona a los beneficiarios respecto a si se organizan para otras actividades de su localidad (Rodríguez *et al.*, 2012).

La última dimensión se refiere a la satisfacción, que se analiza a partir de las percepciones que reciben los beneficiarios en situación de pobreza, de los diferentes servicios o beneficios que otorgan los programas sociales, de esta manera se da la confirmación o des confirmación del apoyo. Por ello, esta dimensión se cuestiona si el programa social ha contribuido en el fortalecimiento de sus niveles de vida y el panorama general, de si se encuentra satisfechos con lo recibido, producto de la implementación de este tipo de políticas sociales (Rodríguez *et al.*, 2012).

A partir de la búsqueda bibliográfica se establecieron definiciones de conceptos relacionados a las variables y sus dimensiones, estos se definen a

partir de la bibliografía revisada. En cuanto al primer término, gestión administrativa, Falconi *et al.* (2019), lo define como una actividad esencial dentro de un sistema organizacional, ya que una buena gestión administrativa va conllevar a intensificar los índices de producción, de acuerdo a los fines y propósitos propuestos, así como el de obtener una mayor organización en los trabajos asignados a un equipo de trabajo, poniendo en cumplimiento de las etapas de planificación, organización, dirección y control, como segundo concepto se tiene planificación que es definida por Stoner *et al.* (2010) como el proceso en donde se determinan los objetivos estratégicos, se plantean las actividades según la misión y visión de la organización, se formulan los objetivos y proyectos organizacionales, así como las actividades que permitirán alcanzar los propósitos y objetivos de la política social.

Prosiguiendo con los términos básicos, la organización es definida por Hellriegel *et al.* (2016) la forma de dividir, estructurar, asignar funciones y responsabilidades dentro de una organización, enfocado hacia una misma dirección. El término dirección de acuerdo a González *et al.* (2020), implica el desarrollo de una entidad ya sea privada o pública, liderado por directivos, quienes se encargan de dirigir al personal, supervisando y motivándolos, a cumplir los objetivos y metas de la entidad. Otro de los términos básicos es control, que se conceptualiza según Rodríguez *et al.* (2019) como la fase de la gestión administrativa, en donde se evalúa si los logros u objetivos del programa social, se han logrado o si se han encontrado aspectos que han obstaculizado su logro.

Y por último se encontró el término de satisfacción del usuario, a decir de Van Dijk y Schodl (2017) es la apreciación o valoración que tienen los usuarios frente a los beneficios que se disponen de las actividades de la gestión de las organizaciones. Y según Peñaranda *et al.* (2019), el estudio de la satisfacción del usuario, es de suma importancia para las entidades tanto estatales como privadas, porque les permite garantizar sus objetivos, acrecentar los niveles de productividad y racionalizar los recursos.

III. METODOLOGÍA

En este capítulo de la investigación, se abordó los detalles de la metodología aplicada, teniendo como bases teóricas a principales referentes.

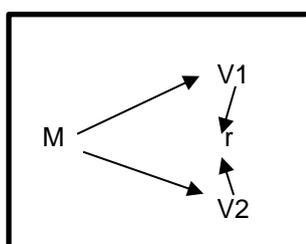
3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo a Sánchez *et al.* (2018), la presente investigación fue de tipo básica, dado que tiene como finalidad adquirir información, aunque no tengan una aplicación en la práctica, y tiene solo la finalidad de determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Además, tuvo un enfoque cuantitativo, así como lo señala Queirós *et al.* (2017), puesto que busca obtener medidas precisas y confiables que permitan un análisis estadístico entre las variables de estudio.

Y, según Hernández y Mendoza (2018), la investigación utilizó un diseño de investigación no experimental, transversal y correlacional, debido a que se realizó sin manipular las variables, se recolectó la información en un tiempo único y buscó establecer la correlación entre las variables de estudio, cuyo esquema es el siguiente:

Figura N° 1:

Diagrama esquemático del diseño de la investigación



Nota. Donde: M=Muestra; V1=Gestión administrativa; V2= Satisfacción del usuario; r= Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

De acuerdo a su investigación Andrade, C. (2021), sostiene que la operacionalización de variables, consiste realizar de las variables una definición conceptual, posteriormente se lleva a cabo la definición operacional

que permitirá definir los indicadores que facilitarán su evaluación, en esta investigación se han determinado dos variables.

La primera variable, gestión administrativa, se define conceptualmente, según Chiavenato (2019) como el conjunto de fases que se utilizan para cumplir los fines y metas de una determinada organización, mediante labores primordiales como la planeación, dirección, organización y control. Además, la definición operacional de la variable, implica considerar cuatro dimensiones, siendo los siguientes: planeación, dirección, organización y control. Para medir las dimensiones se consideraron los indicadores como: compra de alimentos, presupuesto, funcionamiento del programa, capacitaciones a los usuarios, distribución de alimentos, motivación, comunicación, normas de control y supervisión. Se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta e instrumento un cuestionario, para la cual se empleó la escala de medición ordinal.

La segunda variable es la satisfacción del usuario, se define conceptualmente conforme a Rodríguez *et al.* (2012) como la valoración y apreciación de la población que se encuentra focalizada en estado de pobreza mediante la confirmación o des confirmación de la perspectiva causada por los beneficios que trae consigo un programa de carácter social. Además, la operacionalización de la variable, implica considerar seis dimensiones: imagen del programa, calidad del beneficio, calidad de gestión, expectativas, valoración de las externalidades, satisfacción. Para medir las dimensiones se consideraron los siguientes indicadores: claridad de la información del programa; información para acceder al programa; mejoramiento de la calidad alimentaria; mejoramiento de condiciones de vida; acceso a los diferentes beneficios del programa; trato de los responsables del programa; amabilidad, buen trato, ambientes adecuados y limpios; calidad de la ración alimentaria; participación en las actividades de su comunidad; compromiso con las actividades del programa; satisfacción del programa y satisfacción de la ración alimentaria. Se hizo uso como técnica de recolección de datos una encuesta e instrumento un cuestionario, para la cual se empleó la escala de medición ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Arias (2012) la población se conceptualiza como el conjunto que puede ser finito o infinito, que tienen ciertas características en común. En la presente tesis, la población estuvo compuesto por 10850 usuarios de los 217 comedores populares del PCA, distribuidos en los 20 distritos de la provincia de Chiclayo.

En su libro, Baena (2017), considera la muestra como un conjunto que representa el total de la población investigada. Para esta investigación se empleó una muestra y se calculó un tamaño de 372 usuarios, siendo proporcional al número de usuarios de cada distrito de la provincia de Chiclayo. Además, la muestra estuvo conformada exclusivamente por los usuarios de la modalidad de comedores populares del PCA de la provincia de Chiclayo, siendo excluidos los usuarios de las otras modalidades.

El tipo de muestreo que se aplicó, como lo indica Sharma (2017), fue probabilístico aleatorio simple, porque se garantizó a todos los usuarios que conforman la población la igual posibilidad de ser incluidos en la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó como técnica la encuesta, que de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) son entrevistas que se realizan a personas utilizando un cuestionario prediseñado, que sirve para la recolección de información de un tema en específico y como instrumento se usó el cuestionario, según Carhuancho *et al.* (2019) lo define como un documento formado por preguntas que tienen una escala de medición, todas estas preguntas sin excepción deben ser respondidas por el encuestado. En la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento, un cuestionario por cada variable de estudio.

La validación del instrumento, como lo señala Herbas y Rocha (2018), tiene la intención de incrementar la precisión del diseño del instrumento de recolección de información, en este caso la validez lo determinó un juicio de expertos, conformado por tres especialistas en gestión pública. Además, la

confiabilidad del instrumento, como lo establece Hernández y Mendoza (2018), va a determinar el nivel en que un instrumento genere resultados coherentes calidad del beneficio, por lo tanto, se procedió a calcular el coeficiente alfa de Cronbach de los instrumentos de cada variable.

3.5. Procedimientos

En su libro, Baena (2017) señaló que está referido a ciertos parámetros para el desarrollo del estudio. Teniendo en cuenta el tema de investigación y delimitando la realidad problemática e identificando las variables, se verificó la literatura adecuada, para la elaboración del marco teórico, así como el planteamiento del problema de investigación, objetivos e hipótesis. Así mismo se envió una carta a la máxima autoridad del municipio, para la autorización correspondiente de realización de la investigación. La validación del instrumento de cada variable, por un juicio de expertos fue validado y la confiabilidad del instrumento se estimó por medio del análisis del Alfa de Cronbach, a partir de una muestra piloto que tenga las mismas particularidades de la población de estudio.

Además, para la recolección de datos, se desarrollaron un instrumento por variable, el mismo que fue aplicado a la muestra establecida, los resultados fueron trasladados al programa estadístico SPSS v.28, en donde se procedió a construir las tablas de frecuencia y de contingencia, así como las pruebas de hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos, se utilizaron los paquetes estadísticos Microsoft Excel y el SPSS v. 28 y conforme a Hernández y Mendoza (2018), se realizó un análisis inferencial con la finalidad de contrastar la hipótesis de la investigación. De acuerdo a Mishra *et al.* (2019), se procedió a realizar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, por ser la muestra de estudio mayor a 50, siendo el Sig. = 0.000 > 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio no tuvo una distribución normal, estableciéndose una medida no paramétrica,

utilizándose el coeficiente de correlación de Spearman, que según Haldun (2018), permite establecer la relación entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Según Salazar (2018), la ética debe ser inherente al investigador y a través de los estilos normativos de citación y referenciación deben ser respetados. Del mismo modo, para el levantamiento de la información de la muestra a encuestar, se contó con el consentimiento de los usuarios de los comedores populares, manteniendo su anonimato. De esta manera se garantiza el fiel cumplimiento a los estándares éticos en el presente trabajo de investigación de acuerdo a lo estipulado en el Código de ética en Investigación de la Universidad César Vallejo. Finalmente, acorde a APA (2019) se respetó los derechos de los diferentes investigadores que se citan en el trabajo y se detallaron en las referencias bibliográficas.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, primero se detallan los resultados descriptivos, después se exponen los resultados conforme al orden de los objetivos de estudio para la contrastación de las hipótesis planteadas.

Se analizaron las variables con sus respectivas dimensiones en escalas de puntuaciones, siendo consideradas los niveles bajo, medio y alto. A partir de ello, observamos en la Tabla 6, más del 60% de los usuarios consideran en un nivel medio a la gestión administrativa del Programa de Complementación Alimentaria, mientras que las dimensiones planificación, dirección y control, más del 30% lo consideran en un nivel bajo, a diferencia de la dimensión organización que solo tiene un nivel bajo de 8.1%, lo que se interpreta que se deben mejorar los indicadores que se relacionan a las dimensiones mencionadas.

Tabla 1

Nivel de gestión administrativa y sus dimensiones

Variable y dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Gestión administrativa	Bajo	38	10.0%
	Medio	228	61.0%
	Alto	106	28.0%
Planificación	Bajo	134	36.0%
	Medio	164	44.0%
	Alto	74	20.0%
Organización	Bajo	30	8.1%
	Medio	257	69.1%
	Alto	85	22.8%
Dirección	Bajo	136	37.0%
	Medio	180	48.0%
	Alto	56	15.0%
Control	Bajo	147	40.0%
	Medio	159	43.0%
	Alto	66	18.0%

Del mismo modo, se ha determinado niveles en la segunda variable, en función de sus dimensiones. De acuerdo a la tabla 7, se analiza que la satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria, más del 68% lo determina en un nivel medio, además de que solo un 0.5 %, lo considera bajo, asumiendo una satisfacción positiva por parte de usuarios. Además, observamos que la dimensión imagen del programa y calidad de gestión tiene un nivel bajo más acentuado que las demás dimensiones, por lo que se interpreta de que se deben afianzar lo relacionado a las dimensiones descritas.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones

Variable y dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción del usuario	Bajo	2	0.5%
	Medio	254	68.3%
	Alto	116	31.2%
Imagen del programa	Bajo	114	30.6%
	Medio	208	55.9%
	Alto	50	13.4%
Expectativas	Bajo	41	11.0%
	Medio	281	75.5%
	Alto	50	13.4%
Calidad de gestión	Bajo	117	31.5%
	Medio	205	55.1%
	Alto	50	13.4%
Calidad del beneficio	Bajo	42	11.3%
	Medio	230	61.8%
	Alto	100	26.9%
Valoración de las externalidades	Bajo	60	16.1%
	Medio	255	68.5%
	Alto	57	15.3%
Satisfacción	Bajo	56	15.1%
	Medio	233	62.6%
	Alto	83	22.3%

De acuerdo al primer objetivo específico de la investigación, determinar la relación entre la dimensión planificación y satisfacción del usuario del PCA del gobierno provincial de Chiclayo, se plantea:

H0: No existe relación entre la dimensión planificación y satisfacción del usuario del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Ha: Existe relación entre la dimensión planificación y satisfacción del usuario del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Tabla 3

Correlación de planificación y satisfacción del usuario

		Planificación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	.547**
		N	<.001
		372	372
Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.547**
		Sig. (bilateral)	1
		N	<.001
		372	372

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

Según los datos obtenidos de la Tabla 3, se analizó la correlación, hallando un nivel de significancia de 0.001, siendo este valor inferior al 0.05 del alfa predeterminado, por lo que se rechazó la hipótesis nula H0, aceptándose la hipótesis alterna Ha. Lográndose verificar que existe relación entre la dimensión planificación y satisfacción del usuario del PCA del municipio de Chiclayo, estableciéndose una correlación directa y moderada (0,547) según la correlación de Spearman.

En concordancia con el segundo objetivo específico de la investigación, determinar la relación entre la dimensión organización y satisfacción del usuario del PCA del gobierno provincial de Chiclayo, se formula:

H0: No existe relación entre la dimensión organización y satisfacción del usuario del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Ha: Existe relación entre la dimensión organización y satisfacción del usuario del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Tabla 4

Correlación de organización y satisfacción del usuario

		Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	1	.518**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	372
Spearman	Satisfacción del usuario	.518**	1
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	372

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

Según los datos obtenidos de la Tabla 4, se analizó la correlación, hallando un nivel de significancia de 0.001, siendo este valor inferior al 0.05 del alfa predeterminado, por lo que se rechazó la hipótesis nula H0, aceptándose la hipótesis alterna Ha. Lográndose verificar que existe relación entre la dimensión organización y satisfacción del usuario del PCA del municipio de Chiclayo, estableciéndose una correlación directa y moderada (0,518) según la correlación de Spearman.

A partir del tercer objetivo específico de la investigación, el determinar la relación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario del PCA del gobierno provincial de Chiclayo, se formula:

H0: No existe relación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Ha: Existe relación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Tabla 5

Correlación de dirección y satisfacción del usuario

		Dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	1	.569**
			<.001
	N	372	372
Spearman	Satisfacción del usuario	.569**	1
		<.001	.
	N	372	372

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

Según los datos obtenidos de la Tabla 5, se analizó la correlación, hallando un nivel de significancia de 0.001, siendo este valor inferior al 0.05 del alfa predeterminado, por lo que se rechazó la hipótesis nula H0, aceptándose la hipótesis alterna Ha. Lográndose verificar que existe relación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario del PCA del municipio de Chiclayo, estableciéndose una correlación directa y moderada (0,569) según la correlación de Spearman.

En cuanto, al cuarto objetivo específico de la investigación, determinar la relación entre la dimensión control y satisfacción del usuario del PCA del gobierno provincial de Chiclayo

H0: No existe relación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Ha: Existe relación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Tabla 6

Correlación de control y satisfacción del usuario

		Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	1	.670**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	372
Spearman	Satisfacción del usuario	.670**	1
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	372

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

Según los datos obtenidos de la Tabla 6, se analizó la correlación, hallando un nivel de significancia de 0.001, siendo este valor inferior al 0.05 del alfa predeterminado, por lo que se rechazó la hipótesis nula H0, aceptándose la hipótesis alterna Ha. Lográndose verificar que existe relación entre la dimensión control y satisfacción del usuario del PCA del municipio de Chiclayo, estableciéndose una correlación directa y moderada (0,670) según la correlación de Spearman.

Con respecto al objetivo general de nuestra investigación, determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario del PCA del gobierno provincial de Chiclayo,

H0: No existe relación directa entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Ha: Existe relación directa entre la dimensión gestión administrativa y satisfacción del usuario del PCA de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Tabla 7

Correlación de gestión administrativa y satisfacción del usuario

		Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1	.649**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	372	372
	Coeficiente de correlación	.649**	1
Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	372	372

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

Según los datos obtenidos de la Tabla 7, se analizó la correlación entre las variables, hallando un nivel de significancia de 0.001, siendo este valor inferior al 0.05 del alfa predeterminado, por lo que se rechazó la hipótesis nula H0 y aceptándose la hipótesis alterna Ha. Lográndose verificar que existe relación entre las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario del PCA del municipio de Chiclayo, estableciéndose una correlación directa y moderada (0,649) según la correlación de Spearman.

V. DISCUSIÓN

La investigación, se planteó establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA del gobierno provincial de Chiclayo. Por lo cual, consideró estudios que fueron de crucial importancia para el desarrollo de la misma; asimismo, los resultados hallados se argumentaron de acuerdo a los antecedentes y teorías estimadas.

En el primer objetivo específico de la investigación, se propuso determinar la relación entre la dimensión planificación y la satisfacción del usuario; el cual tuvo como resultado una correlación positiva moderada de 0,547 de Rho Spearman, evidenciando de que, si se mejoran los indicadores que involucra la planificación del PCA, mayor será la satisfacción de los usuarios, o en caso contrario de forma inversa.

Estos resultados se contrastan con la investigación de Tejeda (2021), donde se evidenció que la planificación tiene una correlación positiva moderada con la satisfacción del usuario de un gobierno local, y de la relevancia de la planeación en la gestión municipal. De igual forma se coteja con lo establecido por Chiavenato (2019), que la planificación va ser la base del éxito de una organización, puesto que es aquí donde se establecen las metas y objetivos, y el horizonte a donde se pretende llegar, es decir son los escenarios futuros en lo que una organización pretende lograr. Por lo tanto, la planificación propicia la eficiencia, maximizando los recursos.

De la interpretación, el análisis de la literatura y de los resultados alcanzados en la presente investigación a partir del primer objetivo, se establece que la planificación es crucial para lograr los objetivos establecidos del Programa de Complementación Alimentaria, que es el de entregar un complemento alimentarios a sus usuarios que en este caso son personas que no disponen de recursos económicos, a través de las diferentes modalidades. Es por ello necesario, que la municipalidad disponga del presupuesto y realice de manera oportuna y transparente la compra de la canasta alimentaria, y evitar que los centros de atención del PCA se encuentren desabastecidos durante los primeros meses de cada año, así como el de disponer de un plan

de trabajo que permita lograr estas acciones, para garantizar la satisfacción de los usuarios del PCA.

En el segundo objetivo específico de la investigación, se propuso identificar la relación entre la dimensión organización y la satisfacción del usuario del PCA del gobierno provincial de Chiclayo; estableciéndose una relación positiva moderada de 0,518 de la prueba estadística del Coeficiente de Correlación Spearman, determinándose que, si se mejoran las acciones organizacionales del PCA, mayor serán los niveles de satisfacción de los usuarios o en caso contrario de forma inversa.

Estos resultados coinciden con la investigación de Fenco (2021), que estableció una relación positiva moderada de Rho Spearman entre la organización y satisfacción del usuario, recalcando de su importancia dentro del funcionamiento de una entidad, para la buena atención y satisfacción de los usuarios. De igual manera se relaciona con los aportes teóricos de Münch (2018), considerando a la organización es un elemento primordial, que hará que resulte sencillo el funcionamiento de la organización y que exista fluidez entre los miembros de la organización. Y es aquí, donde se establecerán las jerarquías, áreas funcionales, procesos y sistemas que permitirán alcanzar los objetivos planteados por el programa y se establecerán las funciones que tiene que desempeñar cada recurso humano dentro de la organización, actuando bajo lo planificado y efectuando todas las labores asignadas de manera eficaz, que permita lograr los objetivos establecidos.

De la interpretación, el análisis de la literatura y de los resultados alcanzados en la presente investigación, de acuerdo al segundo objetivo, se considera que la organización es una tarea de suma importancia, dado que se distribuyen y se designan las actividades y coordinan esfuerzos entre los actores que se relacionan para el buen funcionamiento del Programa de Complementación Alimentaria. En consecuencia, los funcionarios, que son los responsables administrativamente del programa, el personal técnico, que brinda asistencia técnica para la gestión del programa y el personal de campo, que se encargan de la distribución de los alimentos, deben ser competentes y calificados para asumir sus funciones, así como los usuarios de las diferentes

modalidades, deben estar capacitados en temas de almacenamiento y manipulación de alimentos.

En el tercer objetivo específico de la investigación, se propuso establecer la relación entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria del gobierno provincial de Chiclayo; el cual tuvo como resultado una correlación positiva moderada de 0,569 de la prueba estadística del Coeficiente de Correlación Spearman, determinándose que si se mejoraran los canales de comunicación y motivación entre el personal relacionado al programa y los usuarios del PCA, mejorará su grado de satisfacción o también puede suceder de forma inversa.

Por consiguiente, con características comunes se encontraron los estudios de Fano (2020), donde analizó la percepción de la dirección en la gestión administrativa del programa social Pensión 65, donde el 57 % tuvo un nivel aceptable, el 23 % un nivel adecuado y el 20 % inadecuado, y destaca la trascendencia de la dirección dentro de la gestión administrativa de los programas social para potenciar los niveles de satisfacción de sus usuarios. Y esto está acorde a lo que sostiene Chiavenato (2019), en esta etapa, se empiezan a llevar a cabo las labores administrativas con respecto al cumplimiento de los objetivos, en esta dimensión es necesario una motivación constante, un liderazgo y una comunicación efectiva. Por esa razón, es necesario la motivación del personal, para el cumplimiento de sus actividades, brindando orientaciones, con el fin de lograr un nivel alto de desempeño en ellos. Para ello se debe consolidar un liderazgo conjuntamente con una comunicación permanente y equipos de trabajo, para la mejor toma de decisiones como lo menciona Mochón *et al.* (2014).

De la interpretación, el análisis de la literatura y de los resultados alcanzados en la presente investigación, en base al tercer objetivo específico, se señala que debe estar motivados y tener una comunicación entre los involucrados que se relacionan en el programa y los usuarios de los comedores populares, y las otras modalidades del PCA, la cual permitirá crear un vínculo entre el personal del municipio y los beneficiarios del programa, para responder a sus consultas y absolver sus dudas o inquietudes del centro

de atención, así como generar un mejor nivel de compromiso en el recurso humano al momento de realizar sus actividades tanto en la atención como en la distribución de alimentos, generando una mayor satisfacción en los usuarios del PCA.

En el cuarto objetivo específico de la investigación, se propuso determinar la relación entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario del PCA del gobierno provincial de Chiclayo; el cual tuvo como resultado una correlación positiva de 0,670 de Rho Spearman, determinándose si se mejoran las acciones de supervisión y control a los centros de atención del PCA, mayor será la satisfacción de sus usuarios, o en caso contrario de forma inversa.

Estos resultados se contrastan con los de Gómez y Pintado (2021), donde se analizó el nivel del control y la calidad del servicio que brindan los comedores populares, poniendo en énfasis el control que tienen las representantes con sus usuarios, cumpliendo con el reglamento del Programa de Complementación Alimentaria. Lo indicado se asocia con lo dispuesto por Chiavenato (2019), que el control garantiza las acciones que se han planificado, organizado y dirigido sean viables y concretas de acuerdo a la realización de objetivos. Por eso es necesario conocer y supervisar las acciones del recurso humano, como lo señala, Mendoza (2017) cuyos resultados deben estar acorde al cumplimiento de objetivos, teniendo como cimientos los procedimientos y normas establecidos por cada entidad.

De la interpretación, el análisis de la literatura y de los resultados alcanzados en la presente investigación en razón al cuarto objetivo, se establece que el control dentro de la gestión administrativa es relevante para la satisfacción de los usuarios del PCA, pues en este proceso se regulan las actividades que se están cumpliendo y coincidan con lo planificado, mediante la supervisión oportuna por parte del personal de campo a los centros de atención, cumpliendo la normativa y lo que estipula en la Resolución Ministerial N° 167-2016-MIDIS - Reglamento de las Modalidades del Programa de Complementación Alimentaria – PCA. Así como también la ejecución de control simultáneo y posterior, por parte de las Órganos de Control Interno,

asegurando la transparencia en el uso y manejo de los recursos públicos, y generar confianza y satisfacción en los usuarios del PCA.

Por último, en el objetivo general, se propuso establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del PCA del gobierno provincial de Chiclayo; el cual tuvo como resultado una correlación positiva moderada el cual positiva de 0,670 de Rho Spearman, estableciéndose de si mejoran los procesos de la gestión administrativa, se logrará un mejor desempeño del PCA, que mejorará la satisfacción de sus usuarios o en caso contrario de forma inversa.

Los resultados se contrastan con lo investigado por Tejeda (2021), que estableció una correlación positiva moderada de Rho Spearman= 0,608, entre las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario de un gobierno local, así como también lo establece Lozada (2020), establece una correlación positiva moderada de Rho Spearman= 0,658, entre las variables gestión del Programa de Complementación Alimentaria y satisfacción del usuario. Adicionalmente coincide con la investigación de Fenco (2020), que estable una correlación positiva alta de Rho Spearman = 0,786 entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Así también los resultados se asocian a los estudios de cómo se percibe la satisfacción de los usuarios como la investigación de Rodríguez *et al.* (2021), Niño *et al.* (2019), que son relevantes porque proporcionan de manera oportuna información que permite mejorar las acciones de las organizaciones.

Del mismo modo, coincide con lo señalado por Chiavenato (2019), de la Teoría Neoclásica de la Administración, poniendo en énfasis los principios de la gestión administrativa que son el de planificar, dirigir, organizar, y controlar, priorizando la eficiencia y eficacia mediante resultados concretos, como consecuencia de la existencia de objetivos institucionales, que servirán como indicadores para la evaluación del rendimiento de la organización. Además, concuerda con Rodríguez, *et al.* (2021), respecto al Modelo Teórico del Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales (IMSAB), reflejando la valoración y perspectiva, que tienen las personas focalizadas como pobres y pobres extremos, frente a las medidas

políticas sociales que reciben del estado para potenciar sus condiciones de vida.

De la interpretación, el análisis de la literatura y de los resultados alcanzados en la presente investigación, en relación al objetivo general, se menciona que la gestión administrativa dentro de las instituciones públicas es vital para lograr el bien común de sus ciudadanos. El Programa de Complementación Alimentaria, como política social busca mejorar el nivel nutricional y de vida, de cierta población focalizada en condición de pobreza en sus distintas modalidades, para ello es necesario que se fortalezcan los procesos administrativos en la compra de alimentos, que origina el desabastecimiento temporal de los centros de atención y se distribuyan de manera oportuna. Además, es necesario contar con el recurso humano idóneo, que se encuentra directamente relacionado con los usuarios, para lograr los objetivos planteados del programa, manteniendo la comunicación entre municipalidad y usuarios de manera constante, así como el de supervisar de manera oportuna los centros de atención, así como la predisposición hacia los órganos de control, transparentando los actos administrativos.

VI. CONCLUSIONES

1. Del primer objetivo específico, se concluye que existe una correlación directa y moderada entre planificación y satisfacción del usuario con un valor de 0.547, según el Rho de Spearman, lo cual nos permite sostener que es fundamental establecer estrategias y los medios para alcanzar los propósitos del PCA, permitiendo generar una satisfacción positiva entre los usuarios de las diferentes modalidades.
2. Del segundo objetivo específico, se concluye que existe una correlación directa y moderada entre organización y satisfacción del usuario con un valor de 0.518, según el Rho de Spearman, determinando que es esencial el cumplimiento de las actividades asignadas entre los actores relacionados al PCA, tanto el personal del gobierno local como los usuarios mismos.
3. Del tercer objetivo específico, se concluye que existe una correlación directa y moderada entre dirección y satisfacción del usuario con un valor de 0.569, según el Rho de Spearman, de modo que es importante la comunicación y motivación de los integrantes de la entidad y los usuarios, para fomentar un vínculo que permita unir esfuerzos, asegurando el buen funcionamiento del PCA.
4. Del cuarto objetivo específico, se concluye que existe una correlación directa y moderada entre control y satisfacción del usuario con un valor de 0.670, según el Rho de Spearman, siendo relevante la supervisión regular de los centros de atención del PCA.
5. Respecto al objetivo general, se concluye que existe una correlación directa y moderada entre las variables de estudio, gestión administrativa y satisfacción del usuario, con valor de 0.649 según el Rho de Spearman, estableciéndose la importancia de los procesos en la gestión administrativa del PCA para lograr una satisfacción positiva en los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al personal técnico y administrativo de la Coordinación de Programas Sociales de la entidad, coordinar con la Subgerencia de Presupuesto y la Subgerencia de Logística y Control Patrimonial, para planificar los procesos de compra de alimentos y evitar desabastecimientos temporales en los centros de atención.
2. Al Coordinador de Programas Sociales PVL-PCA de la entidad, asignar las funciones de acuerdo a las capacidades de cada miembro relacionado al PCA, y a su vez realizar capacitaciones a los usuarios en temas relacionados para el buen funcionamiento de su centro de atención, de esta manera se logrará una mejor organización del programa.
3. Al Coordinador de Programas Sociales PVL-PCA de la entidad y al personal que labora en el área, mantener la dirección del programa mediante una constante comunicación con los usuarios del PCA, a través de talleres, reuniones de trabajo, capacitaciones.
4. Al Coordinador de Programas Sociales PVL-PCA de la entidad, realizar regularmente la supervisión a los centros de atención, de acuerdo a la normativa vigente, y a los Órganos de Control el control de las acciones administrativas del programa, garantizando la transparencia en el funcionamiento del PCA.
5. A los investigadores interesados en el estudio de estas variables, desarrollar trabajos que permitan mejorar la satisfacción del usuario de programas sociales a partir de la aplicación de planes o proyectos experimentales, ya que se ha comprobado que existe una relación directa entre gestión administrativa y satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

- Acevedo, S., Barrutia, I., Urquizzo, J., Venero, R. (2019). The Public Administration and Sense of Welfare for Progress. *Religación*, 4 (17), 116-123. <https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/369>
- Adachi, H., & Sekiya, Y. (2020). The effects of training managers on management competencies to improve their management practices and work engagement of their subordinates: A single group pre- and post-test study. *Journal of Occupational Health*, 62(1),117-201. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12085>
- Alhaj, A., Khalid, A. & Elbashir, H. (2016). The Impact of Administrative Management's Quality on Improving Local Government in Khartoum an Applied Study on Karary Locality. *European Journal of Business and Management*, 8(26). Recovered from <https://pdfs.semanticscholar.org/fcbd/639044feaefe3bc7f50ac52aae02352b05ee.pdf>
- Andrade, C. (2021). A Student's Guide to the Classification and Operationalization of Variables in the Conceptualization and Design of a Clinical Study: Part 1. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 43 (2), 177-179. <https://doi.org/10.1177/0253717621994334>
- Androniceanu, A. (2017). Improving citizens' satisfaction concerning the social welfare services at urban level. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 12(4), 67–82. <http://www.jstor.org/stable/26234015>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. (6.a ed.). EPISTEME. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación: Serie integral por competencias* (3.a ed.). Grupo Editorial Patria. <https://about.proquest.com/en/products-services/ebooks-main>

- Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolazco, F., Guerrero, M., Auxiliadora, J. (2019). *Metodología de la investigación holística*. UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (10.a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Cogco, A., Perez, J., Martínez, O. (2013). Satisfacción de programas sociales. El caso del programa de abasto de leche Liconsa. *Revista de Economía del Rosario*, 16(1), 125-147. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=509555096004>
- Diez, F. y Saavedra, L. (2017). Programas sociales y reducción de la obesidad en el Perú: Reflexiones desde la investigación, *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34(1), 105-112. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36350144015>
- Casas, D., Castro, F., Rodríguez, A., & Contreras, G. (2021). Análisis socio crítico de los Comedores Comunitarios en el estado de México: la sumisión social ante el hambre: análisis socio crítico de los comedores comunitarios en el estado de México: la sumisión social ante el hambre. *Interfaces Científicas - Saúde E Ambiente*, 8(3), 87–108. <https://doi.org/10.17564/2316-3798.2021v8n3p87-108>
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V. y Martínez, G. (2016). Modelos de ecuaciones estructurales: Características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Ciencia y trabajo*, 18 (55), 16-22. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100004>
- FAO (2019). *The State of Food Security and Nutrition in the World 2019: Safeguarding against Economic Slowdowns and Downturns*, Roma, FAO.
- Fano, E. (2020). La percepción de la gestión administrativa en el programa pensión 65, Huánuco. *Gaceta Científica*, 6(4), 223–230. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.981>
- Fenco, R. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario de teleconsulta*

- en el Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53979>
- Gómez, A., y Pintado, Y. (2021). *Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019* [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8313>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Gorla, N., Somers, T., & Wong, B. (2017). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Science*, 19(3), 207-228. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>
- Haldun, A. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3), 91-93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2016). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. (12ª ed.). México: Cengage
- Herbas, B., & Rocha, E. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). *Encuesta Nacional de Hogares*.

- Kaufmann, J., Sangines, M., Garci, M. (2015). *Building Effective Governments Achievements and Challenges for Results-Based Public Administration in Latin America and the Caribbean*.
- Lozada, J. (2021). *Gestión del PCA y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58365>
- Martins, L., Zerbini, T., & Medina, F. (2019). Impact of online training on Behavioral transfer and job performance in a large organization. Brazil: University of Sao Paulo, Brazil. *Journal of word and organizational Psychology*, 35(1), 27- 37. Doi: <https://doi.org/10.5093/jwop2019a4>
- Mbassi, J., Mbarga, A. & Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and CitizenClient's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), 1-14. <https://articlegateway.com/index.php/JMDC/article/view/2242/2132>
- Mellado, D. Salas, A. Velarde, S. Tipismana, V. (2019). *Análisis de la gestión administrativa del PCA – PCA, Modalidad “Comedores”* [Tesis de Maestría, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional de la Universidad ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1560>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica Domingo de las ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mishra P, Pandey CM, Singh U, Gupta A, Sahu C, Keshri A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Ann Card Anaesth*, 22(1), 67-72. <https://www.annals.in/text.asp?2019/22/1/67/250184>
- Mochón, F., Mochón, M., & Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. Alfaomega grupo editor.
- Munch, L. (2018). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. (3.a ed.). Pearson.

- Najma, S., Ume, L., Tahir, M., & Tooba R. (2020). Impact of Pakistan Bait-UI-Mal on the Satisfaction Level of the Beneficiaries. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 6(4), 995-1004. <https://doi.org/10.26710/jafee.v6i4.1443>
- Njoku, V. (2015). *Success Plan and Positioning Strategy 7.0: Closing the Gap Between Your Primary Goal and A Successful Outcome*. Outskirts Press.
- Niño L., Gamboa E., Serrano T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 51(3), 240-250. <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/9689/9762>
- ONU. (2019). El apoyo de la FAO para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América del Sur. Santiago de Chile: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.
- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. *Revista de información tecnológica*, 29(5), 259-266. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Pedraja-Rejas, L. (2017). Desafíos para la gestión pública en la sociedad del conocimiento. *Interciencia*, 42(3), 145-152. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33950011001>
- Peñaranda, Z., Quijano, A., Thomas, S. (2019). Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. *Revista de la Facultad de Ciencias Básicas*, 17(1), 94-11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6939081>
- Pereira, M., y Marlucia, A. (2020). Poverty and food insecurity may increase as the threat of COVID-19 spreads. *Public Health Nutrition*, 23(17), 3236-3240. <https://doi.org/10.1017/S1368980020003493>

- Pliscoff, C. (2017). Implementing the new public management: problems and challenges to public ethics. The Chilean case. *Convergencia*, 24(73),141-164. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352017000100141&lng=es&tlng=en.
- Queirós, A., Faria, D., Almeida, F. (2017). Strengths and limitations of qualitative and quantitative research methods. *European Journal of Education Studies*, 3(9), 369-387. <http://dx.doi.org/10.46827/ejes.v0i0.1017>
- Quispe, M. (2017). Impacto de los programas sociales en la disminución de la pobreza. *Pensamiento Crítico*, 22(1), 69–102. <https://doi.org/10.15381/pc.v22i1.14022>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2018). *Administración*. (13.a ed.). Pearson.
- Rodríguez, J., Maradei, F., Castellanos, J. (2019). Office Productivity with the use of Tilt Motion Seats. *Revista Información Tecnológica*, 30(4), 127-134. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000400127>
- Rodríguez, M., Gogco, A., Islas, A., Herrera., Martínez, O., Pérez, A., Canales, A., Lopez, I. (2012). Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales Implementados por la SEDESOL en México (IMSAB). https://www.researchgate.net/publication/272787614_Indice_Mexicano_de_Satisfaccion_de_los_Beneficiarios_de_Programas_Sociales_Implementados_por_la_SEDESOL_en_Mexico_IMSAB
- Rodríguez, X., Baltierra, J., González, J. (2021) Estudio transversal: Satisfacción de usuarios del programa Cajas de alimentos del Gobierno de Chile por Covid-19. *Revista Peruana de Investigación en Salud*. 5(3), 165-172. <https://doi.org/10.35839/repis.5.3.919>
- Salazar, M., Icaza, M., Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es.

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Sharma, G (2017). Pros and cons of different sampling techniques. *International Journal of Applied Research*, 3(7), 749-752. <https://www.allresearchjournal.com/archives/?year=2017&vol=3&issue=7&part=K&ArticleId=4130>
- Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (2010). *Administración*. Pearson Educación.
- Tejeda, A. (2018). Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57254>
- Toro, A., Carranza, Q., Espinoza, M. y Malave, G. (2017). Sistemas de control de Gestión, una herramienta administrativa para las decisiones gerenciales. *Revista de Administración y Finanzas*, 4(10), 38-49. <https://fddocuments.ec/document/sistemas-de-control-de-gestion-una-herramienta-nyfinanzasv4n104.html>
- Uballe, R. (2014). El valor institucional de la gestión pública. *Revista Venezolana de Gerencia*, 9(28), 1-29. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29092807>
- Van Dijk D, Schodl M. (2017). Performance Appraisal and Evaluation. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 2nd edition, 17, 716-721: <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.22034-5>
- Wouterse, F., Murphy, S. y Porciello, J. (2020). Social protection to combat hunger. *Nat Food*, 1, 517–518. <https://doi.org/10.1038/s43016-020-00144-1>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Gestión administrativa, se basa en el conjunto de fases que se utilizan para cumplir los fines y metas de una determinada organización, mediante labores primordiales como la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2019)	Es la primera variable de estudio y sus dimensiones constituyentes son: Planificación, organización, dirección y control.	Planificación	Compra de alimentos	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Presupuesto	
			Organización	Funcionamiento del Programa	
				Capacitaciones a los usuarios	
				Distribución de alimentos	
			Dirección	Motivación	
				Comunicación	
			Control	Normas de Control	
				Supervisión	
			Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario, expresa la valoración y	

	apreciación de la población que se encuentra focalizada en estado de pobreza mediante la confirmación o des confirmación de la perspectiva causada por los beneficios que trae consigo un programa de carácter social (Rodríguez, <i>et al.</i> , 2012)	por las siguientes dimensiones: imagen del programa, expectativas, calidad de gestión, calidad del beneficio, valoración de externalidades y satisfacción		Información para acceder al programa	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Expectativas	Mejoramiento de la calidad alimentaria	
				Mejoramiento de condiciones de vida	
			Calidad de gestión	Acceso a los diferentes beneficios del programa	
				Trato de los responsables del programa	
			Calidad del beneficio	Amabilidad, buen trato	
				Ambientes adecuados y limpios	
				Calidad de la ración alimentaria	
			Valoración de las externalidades	Participación en las actividades de su comunidad	
				Compromiso con las actividades del programa	
			Satisfacción	Satisfacción del programa	
				Satisfacción de la ración alimentaria	

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Gestión administrativa

I. INSTRUCCIONES

Se agradece anticipadamente la colaboración de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria, modalidad comedores, de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM BASANDOSE EN LO SIGUIENTE

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Planificación					
¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo, realiza con tiempo la compra de los alimentos para su Comedor Popular?					
¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con el presupuesto para atender la demanda de los usuarios?					
DIMENSIÓN: Organización					
¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con los funcionarios, personal de campo y administrativos para el buen funcionamiento del Programa de Complementación Alimentaria?					
¿Se realiza capacitaciones de buenas prácticas de almacenamiento y manipulación de alimentos a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria?					
¿La distribución de la canasta alimentaria, se entrega de manera oportuna?					
DIMENSIÓN: Dirección					

¿El personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se siente motivado al momento de realizar los diferentes servicios para el Comedor Popular?					
¿Existe comunicación e interés por parte del personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo al momento de absolver sus dudas e inquietudes, en razón al funcionamiento de su Comedor Popular?					
DIMENSIÓN: Control					
¿Se cumplen con las normas dadas por el MIDIS para el adecuado funcionamiento del comedor popular?					
¿El Programa de Complementación Alimentaria, supervisa regularmente a los Comedores Populares?					

Cuestionario de Satisfacción del usuario

I. INSTRUCCIONES

Se agradece anticipadamente la colaboración de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria, modalidad comedores, de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM BASANDOSE EN LO SIGUIENTE

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Imagen del programa					
¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo facilita información adecuada sobre el Programa de Complementación Alimentaria?					
¿Considera usted que se identifica adecuadamente a los potenciales usuarios del Programa de Complementación Alimentaria?					
DIMENSIÓN: Expectativas					
¿Considera que el Programa de Complementación alimentaria ha mejorado su alimentación?					
¿Ha mejorado sus condiciones de vida, desde el momento que es usuario del Programa de Complementación Alimentaria?					
DIMENSIÓN: Calidad de gestión					
¿Considera que accede como usuario a todos los beneficios que da el Programa de Complementación Alimentaria?					
¿El personal del Programa de Complementación Alimentaria muestra cortesía y amabilidad al momento de entregar los alimentos a su Comedor Popular?					
DIMENSIÓN: Calidad del beneficio					
¿El trato y amabilidad por parte de las responsables del comedor popular es agradable?					

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

Anexo 3

Cálculo del tamaño de la muestra.

Figura

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra

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

Nota. Donde: n = número de muestra; N = Total de la población; p = 0.5 posibilidad de que los usuarios de los comedores populares de la MPCH estén de acuerdo; q = 0.5 posibilidad de que los usuarios de los comedores populares de la MPCH no estén de acuerdo; Z = 1.96 nivel de confianza al 95%; e = 0.05 error permisible.

Reemplazamos:

$$n = \frac{10850 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(10850 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 372$$

Tabla

Población de usuarios de los 217 comedores – Provincia de Chiclayo

Distritos	Número de comedores	Número de usuarios
José Leonardo Ortiz	37	1850
Chiclayo	30	1500
Pátapo	25	1250
La Victoria	24	1200
Pomalca	14	700
Tumán	14	700
Cayaltí	10	500
Chongoyape	8	400
Monsefú	7	350
Eten	6	300
Picsi	6	300

Lagunas	5	250
Pimentel	5	250
Reque	5	250
Santa Rosa	5	250
Nueva Arica	4	200
Zaña	4	200
Pucalá	4	200
Oyotún	3	150
Eten Puerto	1	50
Total	217	10850

Nota. Padrones de la Municipalidad Provincial de Chiclayo (2021)

Tabla

Distribución de la muestra de los usuarios de los comedores - Provincia de Chiclayo

Distritos	Número de usuarios	Muestra
José Leonardo Ortiz	1850	62
Chiclayo	1500	51
Pátapo	1250	43
La Victoria	1200	41
Pomalca	700	24
Tumán	700	24
Cayaltí	500	17
Chongoyape	400	14
Monsefú	350	12
Eten	300	10
Picsi	300	10
Lagunas	250	9
Pimentel	250	9
Reque	250	9
Santa Rosa	250	9
Nueva Arica	200	7
Zaña	200	7
Pucalá	200	7
Oyotún	150	5
Eten Puerto	50	2
Total	10850	372

Tabla

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Variable	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0.119	372	<0.001
Satisfacción del usuario	0.176	372	<0.001

Debido que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov- Smirnov; el resultado es Sig. = 0.000 > 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio no tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente Rho de Spearman para la correlación.

Anexo 4

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

Validación del Instrumento: Cuestionario de Gestion Administrativa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Compra de alimentos	¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo, realiza con tiempo la compra de los alimentos para su Comedor Popular?	x		x		x		x		
		Presupuesto	¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con el presupuesto para atender la demanda de los usuarios?	x		x		x		x		
	Organización	Funcionamiento del Programa	¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con los funcionarios, personal de campo y administrativos para el buen funcionamiento del Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
		Capacitaciones a los usuarios	¿Se realiza capacitaciones de buenas prácticas de almacenamiento y manipulación de alimentos a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
		Distribución de alimentos	¿La distribución de la canasta alimentaria, se entrega de manera oportuna?	x		x		x		x		
	Dirección	Motivación	¿El personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se siente motivado al momento de realizar los diferentes servicios para el Comedor Popular?	x		x		x		x		
		Comunicación	¿Existe comunicación e interés por parte del personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo al momento de absolver sus dudas e inquietudes, en razón al funcionamiento de su Comedor Popular?	x		x		x		x		
	Control	Normas de Control	¿Se cumplen con las normas dadas por el MIDIS para el adecuado funcionamiento del comedor popular?	x		x		x		x		
		Supervisión	¿El Programa de Complementación Alimentaria, supervisa regularmente a los comedores populares?	x		x		x		x		

11



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Grado y Nombre del Experto: Mg. Ruperto Arroyo Coico

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa

3. TESISISTA:

Br.: Isique Ñiquen Cristhian Michael

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre de 2021

42366595

Mg. Ruperto Arroyo Coico

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Compra de alimentos	¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo, realiza con tiempo la compra de los alimentos para su Comedor Popular?	x		x		x		x		
		Presupuesto	¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con el presupuesto para atender la demanda de los usuarios?	x		x		x		x		
	Organización	Funcionamiento del Programa	¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con los funcionarios, personal de campo y administrativos para el buen funcionamiento del Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
		Capacitaciones a los usuarios	¿Se realiza capacitaciones de buenas prácticas de almacenamiento y manipulación de alimentos a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
		Distribución de alimentos	¿La distribución de la canasta alimentaria, se entrega de manera oportuna?	x		x		x		x		
	Dirección	Motivación	¿El personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se siente motivado al momento de realizar los diferentes servicios para el Comedor Popular?	x		x		x		x		
		Comunicación	¿Existe comunicación e interés por parte del personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo al momento de absolver sus dudas e inquietudes, en razón al funcionamiento de su Comedor Popular?	x		x		x		x		
	Control	Normas de Control	¿Se cumplen con las normas dadas por el MIDIS para el adecuado funcionamiento del comedor popular?	x		x		x		x		
		Supervisión	¿El Programa de Complementación Alimentaria, supervisa regularmente a los comedores populares?	x		x		x		x		

11

Grado y Nombre del Experto: Mg. Junior Alexis Santisteban Sánchez

Firma del experto :


EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa

3. TESISTA:

Br.: Isique Ñiquen Cristhian Michael

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre de 2021



73390102

Mg. Junior Alexis Santisteban Sánchez

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Compra de alimentos	¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo, realiza con tiempo la compra de los alimentos para su Comedor Popular?	x		x		x		x		
		Presupuesto	¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con el presupuesto para atender la demanda de los usuarios?	x		x		x		x		
	Organización	Funcionamiento del Programa	¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con los funcionarios, personal de campo y administrativos para el buen funcionamiento del Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
		Capacitaciones a los usuarios	¿Se realiza capacitaciones de buenas prácticas de almacenamiento y manipulación de alimentos a los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
		Distribución de alimentos	¿La distribución de la canasta alimentaria, se entrega de manera oportuna?	x		x		x		x		
	Dirección	Motivación	¿El personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se siente motivado al momento de realizar los diferentes servicios para el Comedor Popular?	x		x		x		x		
		Comunicación	¿Existe comunicación e interés por parte del personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo al momento de absolver sus dudas e inquietudes, en razón al funcionamiento de su Comedor Popular?	x		x		x		x		
	Control	Normas de Control	¿Se cumplen con las normas dadas por el MIDIS para el adecuado funcionamiento del comedor popular?	x		x		x		x		
		Supervisión	¿El Programa de Complementación Alimentaria, supervisa regularmente a los comedores populares?	x		x		x		x		

11

Grado y Nombre del Experto: Mg. Miguel Ángel Carranza Bustamante
 Firma del experto :


EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión administrativa

3. TESISISTA:

Br.: Isique Ñiquen Cristhian Michael

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre de 2021



76171407

Mg. Miguel Ángel Carranza Bustamante

Validación del Instrumento: Cuestionario de Satisfacción del usuario



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Imagen del programa	Claridad de la información del programa	¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo facilita información adecuada sobre el Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
		Información para acceder al programa	¿Considera usted que se identifica adecuadamente a los potenciales usuarios del Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
	Expectativas	Mejoramiento de la calidad alimentaria	¿Considera que el Programa de Complementación Alimentaria ha mejorado su alimentación?	x		x		x		x		
		Mejoramiento de condiciones de vida	¿Ha mejorado sus condiciones de vida, desde el momento que es usuario del Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
	Calidad de gestión	Acceso a los diferentes beneficios del programa	¿Considera que accede como usuario a todos los beneficios que da el Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
		Trato de los responsables del programa	¿El personal del Programa de Complementación Alimentaria muestra cortesía y amabilidad al momento de entregar los alimentos a su Comedor Popular?	x		x		x		x		
	Calidad del beneficio	Amabilidad, buen trato	¿El trato y amabilidad por parte de los responsables del comedor popular es agradable?	x		x		x		x		
		Ambientes adecuados y limpios	¿Las instalaciones donde funciona el comedor popular son adecuados, cómodos y limpios?	x		x		x		x		
		Calidad de la ración alimentaria	¿Considera que la ración alimentaria brindados por el Programa de Complementación Alimentaria son de calidad?	x		x		x		x		



Valoración de la externalidades	Participación en las actividades de su comunidad	¿Ha mejorado su participación en las actividades de su comunidad a partir de ser usuario del programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
	Compromiso con las actividades del programa	¿Cómo usuaria participa de manera activa en las actividades del comedor Popular?	x		x		x		x		
Satisfacción	Satisfacción del programa	¿Se encuentra satisfecho con el Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
	Satisfacción de la ración alimentaria	¿Se siente satisfecho con los alimentos que ofrece el Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Ruperto Arroyo Coico

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Satisfacción del usuario

3. TESISISTA:

Br.: Isique Ñiquen Cristhian Michael

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre de 2021

42366595

Mg. Ruperto Arroyo Coico

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del usuario	Imagen del programa	Claridad de la información del programa	¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo facilita información adecuada sobre el Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x				
		Información para acceder al programa	¿Considera usted que se identifica adecuadamente a los potenciales usuarios del Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x				
	Expectativas	Mejoramiento de la calidad alimentaria	¿Considera que el Programa de Complementación Alimentaria ha mejorado su alimentación?	x		x		x		x				
		Mejoramiento de condiciones de vida	¿Ha mejorado sus condiciones de vida, desde el momento que es usuario del Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x				
	Calidad de gestión	Acceso a los diferentes beneficios del programa	¿Considera que accede como usuario a todos los beneficios que da el Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x				
		Trato de los responsables del programa	¿El personal del Programa de Complementación Alimentaria muestra cortesía y amabilidad al momento de entregar los alimentos a su Comedor Popular?	x		x		x		x				
	Calidad del beneficio	Amabilidad, buen trato	¿El trato y amabilidad por parte de los responsables del comedor popular es agradable?	x		x		x		x				
		Ambientes adecuados y limpios	¿Las instalaciones donde funciona el comedor popular son adecuados, cómodos y limpios?	x		x		x		x				
		Calidad de la ración alimentaria	¿Considera que la ración alimentaria brindados por el Programa de Complementación Alimentaria son de calidad?	x		x		x		x				

Valoración de la externalidades	Participación en las actividades de su comunidad	¿Ha mejorado su participación en las actividades de su comunidad a partir de ser usuario del programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x			
	Compromiso con las actividades del programa	¿Cómo usuaria participa de manera activa en las actividades del comedor Popular?	x		x		x		x			
Satisfacción	Satisfacción del programa	¿Se encuentra satisfecho con el Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x			
	Satisfacción de la ración alimentaria	¿Se siente satisfecho con los alimentos que ofrece el Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Junior Alexis Santisteban Sánchez

Firma del experto :


EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Satisfacción del usuario

3. TESISISTA:

Br.: Isique Ñiquen Cristhian Michael

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre de 2021



73390102

Mg. Junior Alexis Santisteban Sánchez

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/o RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Imagen del programa	Claridad de la información del programa	¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo facilita información adecuada sobre el Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
		Información para acceder al programa	¿Considera usted que se identifica adecuadamente a los potenciales usuarios del Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
	Expectativas	Mejoramiento de la calidad alimentaria	¿Considera que el Programa de Complementación Alimentaria ha mejorado su alimentación?	x		x		x		x		
		Mejoramiento de condiciones de vida	¿Ha mejorado sus condiciones de vida, desde el momento que es usuario del Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
	Calidad de gestión	Acceso a los diferentes beneficios del programa	¿Considera que accede como usuario a todos los beneficios que da el Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
		Trato de los responsables del programa	¿El personal del Programa de Complementación Alimentaria muestra cortesía y amabilidad al momento de entregar los alimentos a su Comedor Popular?	x		x		x		x		
	Calidad del beneficio	Amabilidad, buen trato	¿El trato y amabilidad por parte de los responsables del comedor popular es agradable?	x		x		x		x		
		Ambientes adecuados y limpios	¿Las instalaciones donde funciona el comedor popular son adecuados, cómodos y limpios?	x		x		x		x		
		Calidad de la ración alimentaria	¿Considera que la ración alimentaria brindados por el Programa de Complementación Alimentaria son de calidad?	x		x		x		x		

Valoración de la externalidades	Participación en las actividades de su comunidad	¿Ha mejorado su participación en las actividades de su comunidad a partir de ser usuario del programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
	Compromiso con las actividades del programa	¿Cómo usuario participa de manera activa en las actividades del comedor Popular?	x		x		x		x		
Satisfacción	Satisfacción del programa	¿Se encuentra satisfecho con el Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		
	Satisfacción de la ración alimentaria	¿Se siente satisfecho con los alimentos que ofrece el Programa de Complementación Alimentaria?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Miguel Ángel Carranza Bustamante

Firma del experto :


EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Satisfacción del usuario

3. TESISISTA:

Br.: Isique Ñiquen Cristhian Michael

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre de 2021



76171407

Mg. Miguel Ángel Carranza Bustamante

Índice de Concordancia de expertos

Instrumento de Gestión administrativa

Figura

Cuadro resumen para validación de contenido por el método de juicio de expertos mediante la V de Aiken

ítem	Expertos			Total	Suma de acuerdos	V de Aiken $V = \frac{S}{n(C - 1)}$	Validez
	1	2	3				
1	1	1	1	3	3	1.00	SI
2	1	1	1		3	1.00	SI
3	1	1	1		3	1.00	SI
4	1	1	1		3	1.00	SI
5	1	1	1		3	1.00	SI
6	1	1	1		3	1.00	SI
7	1	1	1		3	1.00	SI
8	1	1	1		3	1.00	SI
9	1	1	1		3	1.00	SI
Total	9	9	9				

Nota. Cada juez valoró el ítem con 1 si estuvo de acuerdo y con 0 en desacuerdo

Índice de Concordancia de expertos

Instrumento de Satisfacción del usuario

Figura

Cuadro resumen para validación de contenido por el método de juicio de expertos mediante la V de Aiken

ítem	Expertos			Total	Suma de acuerdos	V de Aiken $V = \frac{S}{n(C-1)}$	Validez
	1	2	3				
10	1	1	1	3	3	1.00	SI
11	1	1	1		3	1.00	SI
12	1	1	1		3	1.00	SI
13	1	1	1		3	1.00	SI
14	1	1	1		3	1.00	SI
15	1	1	1		3	1.00	SI
16	1	1	1		3	1.00	SI
17	1	1	1		3	1.00	SI
18	1	1	1		3	1.00	SI
19	1	1	1		3	1.00	SI
20	1	1	1		3	1.00	SI
21	1	1	1		3	1.00	SI
22	1	1	1		3	1.00	SI
Total	13	13	13				

Nota. Cada juez valoró el ítem con 1 si estuvo de acuerdo y con 0 en desacuerdo

Confiabilidad del Instrumento: Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	9

Confiabilidad del Instrumento: Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.923	13

Anexo 5

Autorización de la aplicación del instrumento



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chiclayo, 29 de Octubre de 2021.

OFICIO N° 657 -2021-MPCH-GRR.HH.

Señora

MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCÓN,

Jefe de la Unidad de la Escuela de Posgrado,
Universidad César Vallejo.

Presente.-

REF. : Carta S/N° - Reg. N° 463329-2021-
SISGEDO.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia, debo indicarle que, se autoriza al Estudiante **Sr. CRISTHIAN MICHAEL ISIQUE ÑIQUEN**, para que realice su Trabajo de Investigación denominado **"Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo"**; Proyecto que realizara en la Subgerencia de Asistencia Social y Alimentaria a cargo de la **Soc. Jesús Del Carmen Ramos Távara**.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

Abog. Carlos Alberto Acevedo Villar
Gerente de Recursos Humanos

Cc.
SGASyA.
Archivo.

Anexo 6

Matriz de consistencia.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Hipótesis Principal: Existe relación directa entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la municipalidad provincial de Chiclayo	V.1.: Gestión Administrativa	Unidad de análisis Usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la modalidad Comedores Populares de la Municipalidad Provincial de Chiclayo Población 10850 usuarios de los 217	Diseño de investigación: ENFOQUE: Cuantitativo NIVEL: Básico DISEÑO: No experimental, Descriptivo Correlacional.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva y el paquete estadístico SPSS
¿Existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	¿Determinar la existencia de la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?					
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Especificas				
1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión planificación y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la	1. Determinar la relación entre la dimensión planificación y satisfacción del usuario del Programa de Complementación	1. Existe relación entre la dimensión planificación y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la				

<p>Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión control y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo</p> <p>2. Determinar la relación entre la dimensión organización y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo</p> <p>3. Determinar la relación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo</p> <p>4. Determinar la relación entre la dimensión control y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo</p>	<p>Municipalidad Provincial de Chiclayo</p> <p>2. Existe relación entre la dimensión organización y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo</p> <p>3. Existe relación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo</p> <p>4. Existe la relación entre la dimensión control y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.</p>	<p>V.2.: Satisfacción del usuario</p>	<p>comedores populares de la provincia de Chiclayo</p> <p>Muestra</p> <p>372</p>		
--	--	---	--	---	--	--