

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**



**Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Programa de Vaso  
de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO:  
MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA  
SOCIAL**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Richard Maximo Bautista Rivera**

**ASESOR:**

**Dr. Eddy Martín Gonzalez Guerra**

**Ayacucho - Perú**

**2023**

**Dedicatoria**

A mi madre que me apoyo en todo momento,  
a mi familia, mi hija Anthonella Fransheska  
Bautista Ore, quien es mi motor y motivo para  
luchar en esta vida. A mi alma mater.

**Agradecimiento**

Agradezco a los profesores de mi alma mater la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga por la formación profesional que me inculcaron y poder ser un hombre de bien.

## Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice General.....	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras .....	vii
Índice de Anexos .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	11
Capítulo I Revisión De Literatura .....	16
1.1. Marco histórico.....	16
1.2. Marco referencial.....	18
1.3. Sistema teórico.....	23
1.3.1. Gestión administrativa y satisfacción de beneficiarios.....	23
1.3.2. Dimensiones de gestión administrativa .....	25
1.3.3. Dimensiones de satisfacción de usuarios .....	27
1.4. Marco conceptual.....	30
1.4.1. Gestión administrativa .....	30
1.4.2. Satisfacción de usuarios.....	30
1.4.3. Programa Vaso de Leche .....	30
Capítulo II Materiales Y Métodos .....	32
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	32
2.2. Población y muestra.....	32
2.3. Fuentes de información.....	34

2.4. Diseño de investigación.....	34
2.5. Técnicas e instrumentos.....	34
2.6. Consideraciones para exponer la derivación .....	35
2.7. Operacionalización de variables y dimensiones .....	35
Capítulo III Resultados .....	38
3.1. Resultados a cuantía descriptivo.....	38
3.1.1. Planificación .....	38
3.1.2. Organización.....	39
3.1.3. Dirección .....	41
3.1.4. Control.....	43
3.1.5. Gestión Administrativa.....	45
3.1.6. Puntualidad .....	46
3.1.7. Atención .....	48
3.1.8. Distribución .....	49
3.1.9. La satisfacción de los Usuarios .....	51
3.2. Resultados de cuantía inferencial .....	52
3.2.1. Comprobación de normalidad .....	52
3.2.2. Contrastación de hipótesis .....	53
Capítulo IV Discusión .....	60
4.1. Discusión .....	60
Conclusiones.....	64
Recomendaciones .....	66
<b>Revisión Bibliográfica .....</b>	<b>67</b>
Anexos.....	76

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Datos ordenados respecto a la dimensión planificación .....	38
<b>Tabla 2</b> Datos ordenados respecto a la dimensión organización .....	40
<b>Tabla 3</b> Datos ordenados respecto a la dimensión dirección .....	42
<b>Tabla 4</b> Datos ordenados respecto a la dimensión control. ....	43
<b>Tabla 5</b> Datos procesados de la variable gestión administrativa .....	45
<b>Tabla 6</b> Datos procesados de la dimensión puntualidad .....	46
<b>Tabla 7</b> Datos procesados de la dimensión atención .....	48
<b>Tabla 8</b> Datos procesados de la dimensión distribución.....	49
<b>Tabla 9</b> Datos procesados de la variable satisfacción del usuario .....	51
<b>Tabla 10</b> “Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra” .....	53
<b>Tabla 11</b> La gestión administrativa se correlaciona con la satisfacción de usuarios.....	54
<b>Tabla 12</b> La planificación se correlaciona con la satisfacción de usuarios .....	55
<b>Tabla 13</b> La organización se correlaciona con la satisfacción de usuarios.....	56
<b>Tabla 14</b> La dirección se correlaciona con la satisfacción de usuarios .....	57
<b>Tabla 15</b> El control se correlaciona con la satisfacción de usuarios.....	58

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Datos ordenados respecto a la dimensión planificación .....	39
<b>Figura 2</b> Datos ordenados respecto a de la dimensión organización.....	41
<b>Figura 3</b> Datos ordenados respecto a la dimensión dirección. ....	43
<b>Figura 4</b> Datos ordenados respecto a la dimensión control.....	44
<b>Figura 4</b> Datos ordenados de la variable gestión administrativa.....	46
<b>Figura 4</b> Datos ordenados de la dimensión puntualidad.....	47
<b>Figura 7</b> Datos ordenados de la dimensión atención .....	49
<b>Figura 4</b> Datos ordenados de la dimensión distribución .....	50
<b>Figura 9</b> Datos ordenados de la variable satisfacción del usuario.....	52

**Índice de Anexos**

<b>Anexo 1</b> Matriz de consistencia .....	77
<b>Anexo 2</b> Validación de instrumentos .....	79
<b>Anexo 3</b> Cuestionario .....	89
<b>Anexo 4</b> Cuestionario .....	92
<b>Anexo 5</b> Análisis de fiabilidad .....	95
<b>Anexo 6</b> Prueba de normalidad .....	96
<b>Anexo 7</b> base de datos .....	97



## Resumen

El propósito principal de la presente investigación es determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022, el tipo de investigación es transversal de nivel descriptivo correlacional, la población se encuentra conformada por 50 comités del programa vaso de leche, con un total de 1533 usuarios (favorecido), la muestra corresponde a 307 usuarios, el diseño de investigación es no experimental, las técnicas que se usaron son encuesta y análisis bibliográfico, la fuente de información primaria se aplicó dos cuestionarios tipo Likert para ambas variables, una para cada variable, siendo las dimensiones para la variable Gestión administrativa: planificación, organización, dirección, control; mientras que para la variable satisfacción de usuarios: puntualidad, atención, distribución. La principal conclusión, es que la asociación que existe entre la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el programa de vaso de leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto – región Ayacucho, 2022, es positiva, con un factor de asociación de Tau\_b de Kendall aproximadamente a 0.830 con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), lo que refiere una correlación positiva alta; además de ello la asociación que existe entre la planificación y la satisfacción de usuarios es positiva, pues el factor de asociación de Tau\_b de Kendall es aproximadamente 0.771, también la relación entre la organización y la satisfacción de usuarios es positiva, pues el coeficiente de correlación de Tau\_b de Kendall es igual a 0.825, la correlación entre la dirección y la satisfacción del usuario es positiva, debido al factor de asociación de Tau\_b de Kendall se acerca a 0.791, y la correlación entre el control y la satisfacción de usuarios es directa, porque el factor de asociación de Tau\_b de Kendall es aproximadamente 0.827.

Palabras Claves: gestión administrativa, satisfacción del usuario y municipalidad.

## Abstract

The major objective of the present investigation is to determine to what extent the administrative management is related to the satisfaction of users of the Vaso de Leche Program of the Carmen Alto district municipality, Ayacucho 2022, the type of investigation is cross-sectional of a correlational descriptive level, the population It is made up of 50 committees of the glass of milk program, with a total of 1533 users (beneficiaries), the sample corresponds to 307 users, the research design is non-experimental, the techniques used are survey and bibliographic analysis, the source of primary information, two Likert-type questionnaires were applied for both variables, one for each variable, with the dimensions for the variable Administrative management: planning, organization, direction, control; while for the user satisfaction variable: punctuality, attention, distribution. The main conclusion is that the association between administrative management and user satisfaction in the glass of milk program of the district municipality of Carmen Alto - Ayacucho region, 2022, is positive, with a Tau\_b correlation coefficient of Kendall approximately 0.830 with a p value of 0.000 ( $p < 0.05$ ), indicating a high positive correlation; In addition to this, the association between planning and user satisfaction is positive, since the correlation coefficient of Kendall's Tau\_b is equal to 0.771, also the correlation between the organization and user satisfaction is positive, since the factor of Kendall's Tau\_b correlation is Equivalent to 0.825, the relationship between management and user satisfaction is positive, due to Kendall's Tau\_b association coefficient approaches to 0.791, and the correlation between control and user satisfaction is direct, because the correlation coefficient of Kendall's Tau\_b is approximately 0.827.

Keywords: administrative management, user satisfaction and municipality.

## **Introducción**

Ley N° 24059 (1984), gesta el programa del vaso de leche en todas las municipalidades provinciales de la república, con destino hacia la población materno – infantil, niños de 0 a 6 años, así como madres gestantes y en ciclo de lactancia con derecho al aprovisionamiento diario a cargo del Estado. Norma que fue fortalecida por la Ley N° 27470 (2001), que instaura normas legales adicionales para llevar a cabo el Programa del Vaso de Leche, con alcance a las municipalidades distritales y delegadas, para la atención aparte de la población objetivo-fijada por el Ley N°24059, anteponiendo la atención a los que muestren en situación de desnutrición o se hallan aquejado por la tuberculosis. Igualmente, en la medida en que se logra con el servicio (atenciones) a la ciudadanía objetivo antes referida, se abarcará la asistencia a los niños y niñas de 7 a 13 años, a los adultos mayores y afectados por tuberculosis. Es así, que la atención está orientada a la población vulnerable afecto a la pobreza, la misma que se ha incrementado en el periodo Covid 19.

En esa dirección, la Ley N° 27470 (2001) precisa que, en las municipalidades, se constituye un Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche, constituido en primer lugar por el Alcalde, un funcionario de la municipalidad, un delegado del Ministerio de Salud y 3 comisionados de la Organización del Programa del Vaso de Leche, y complementariamente debe estar integrado por un delegado de la Asociación de Productores Agropecuarios de la zona o circunscripción regional. Hecho que pudiera garantizar la transparencia durante el proceso de adquisiciones de los insumos para el PVL.

En época de crisis sanitaria, los gobiernos han orientado a fortalecer la política de gestión alimentaria, a fin de paliar el hambre, como resultado de ajustes de la gestión administrativa. No obstante, con ello, existe descontento por parte de la población porque no alcanzan a ser beneficiarios, quiere decir, que la demanda por el PVL se ha incrementado,

la que se traduce en algo que existe en estado negativo, constituyéndose de esta manera en problema.

En el orden internacional esta situación viene siendo abordado por la CEPAL (2020) a través del segundo objetivo del milenio – poner termino al hambre, alcanzar la seguridad alimentaria y la mejora de la desnutrición, teniendo como antecedente que la cantidad de personas subalimentadas en Latino América y el Caribe ha aumentado en 2,4 millones en el periodo 2015 y 2016, llegando a un total de 42,5 millones, proporcional al 6.6% de la población regional. De ahí la preocupación de los gobiernos a fin fortalecer los programas sociales orientados a mitigar el hambre y la disnutrición, la que se traduce en motivo de investigación en la intención de conocer los resultados de la administración del Programa del Vaso de Leche.

Es así que de acuerdo al INEI (2021, citado por Andina/Difusión, 2021), para la zona urbana, el raquitismo crónico llegó al 6.8% de los niños y niñas de edad menores a los cinco años, mientras en la zona rural alcanzó el 24.4%. En tanto, en las regiones territoriales de Huancavelica fueron 27.1%, en Loreto el 23.6% y en Cajamarca alcanzó el 20.9%, donde se nota con mayor énfasis el raquitismo crónico de niñas y niños.

En Perú la atención alimentaria viene siendo administrada por las administraciones locales de acuerdo al marco del Programa de Vaso de Leche. No agena a ella, se encuentra inmiscuida por función la municipalidad distrital de Carmen Alto, que presenta entre otras las siguientes características: la compra de alimentos se lleva a cabo con ciertas restricciones, cuenta con escaso presupuesto para asistir la demanda creciente, el incremento de raciones no es proporcional a la demanda potencial, existe escasa capacitación sobre almacenamiento y manipulación de alimentos a los que dan el servicio y usuarios, el comité de administración del programa tiene escaso conocimiento sobre los instrumentos de gestión, el informe de las acciones de control tiene limitaciones porque se refiere únicamente al aspecto financiero.

Por su lado, los usuarios también perciben que la distribución diaria de alimentos en ocasiones no se da de acuerdo con lo programado, las actividades inician y terminan con cierta diferencia a lo programado, la atención al beneficiario en la entrega de alimentos no se podría decir que es buena, el servicio de atención a los de la tercera edad no es de prioridad, pero en cambio sí es de prioridad para los niños que tiene menos de 5 años, el aprovisionamiento de la leche – pasteurizada y subproductos (como la avena, kiwicha, maca) se conserva con temperatura inadecuada; la que genera insatisfacción en los usuarios.

Escenario, que orientó a establecer la incógnita principal con la siguiente expresión: ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022?, seguido por los problemas específicos, en el siguiente sentido: ¿En qué medida la planificación se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022?, ¿En qué medida la organización se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022?, ¿En qué medida la dirección se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho, 2022?, y ¿En qué medida el control se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022?

Para tal efecto, se cuenta con el propósito principal expresada de la siguiente manera: Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022; consiguientemente, se tiene por objetivos específicos: Determinar en qué medida la planificación se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022; conocer en qué medida la

organización se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022, conocer en qué medida la dirección se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho, 2022, y determinar en qué medida el control se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022

La misma que desde la perspectiva teórica se justifica, porque busca extender los conocimientos referidos a la gestión institucional y la satisfacción del usuario, esto es, sistematizar la teoría, la que incluye las respectivas dimensiones. Las mismas, que orientarán hacia una mejor gestión, la que trae consigo que se eleva la satisfacción.

En tanto la justificación práctica, se ubica, toda vez que orientará hacia la mejora de la implementación de la gestión administrativa, como resultado de una mejora en la organización, planificación, seguimiento y control de las decisiones y el manejo eficiente de los recursos que pueda poseer la organización. Que serán de mucha utilidad respecto de quienes la usen. La misma que invitará a reflexionar sobre la improvisación, haciendo que esta no genera buenos resultados, por el contrario, genera una insatisfacción de los beneficiarios.

Metodológicamente, para alcanzar los objetivos de la investigación, se ha realizado un proceso ordenado y sistematizado, basada en información primaria acopiada mediante dos instrumentos tipo Likert, donde el tipo de investigación es correlacional en consonancia con la gestión de administración y satisfacción de los usuarios.

De ahí que se tiene por hipótesis principal: La gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022, y como hipótesis específicas las subsecuentes: La planificación se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del

Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022; la organización se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022; la dirección se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022; y el control se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022.

Para tal efecto, la investigación se ha dividido por secciones. En primer término, se involucra a la revisión literaria, enseguida a los materiales y métodos, en tanto en tercer orden se tiene a los resultados, seguido de la discusión, por último, las conclusiones y recomendaciones.

## Capítulo I

### Revisión De Literatura

#### 1.1. Marco histórico

En el razonamiento de Beltrán & López (2018) “El surgimiento del pensamiento administrativo está ligado indudablemente a las necesidades prácticas que han acompañado a la humanidad desde sus inicios como civilización” (p. 9). Como por ejemplo la alimentación, la caza y construcción de sus comunidades. A medida que pasaba el tiempo se volvían cada vez más complejas y por lo cual necesitaban de un proceso administrativo más complejo y que se adecue a su realidad.

Por su parte, la gestión administrativa para Empresas y Negocios (2020) es el resultado de varios aportes, entre ellas se tiene a Confucio (551 a.C. – 479 a.C.) – filósofo chino, que anuncio reglas en la administración pública, como que los funcionarios públicos deben ser honrado; Adam Smith (1723 – 1790) – economista que anuncio la división del trabajo y la libre competencia como claves del bienestar social; Woodrow Wilson (1856-1924) - abogado que separó los conceptos de política y administración; Frederick Taylor (1856-1915) - economista promotor de la optimización de la labor del trabajador; Henry Fayol (1841-1925) – ingeniero exponente que narró y explicó la teoría general de la administración, encauzada hacia el desempeño de la dirección jerárquica de la organización.

Asimismo, podemos mencionar el origen y evolución de la gestión administrativa considerando las edades en el tiempo.

En la Edad Antigua, el pensamiento administrativo tiene sus inicios con la aparición del hombre debido a que en toda circunstancia el hombre ha tenido la necesidad de gestionar, coordinar, tomar decisiones y después ejecutarlas. Y todo esto tiene fundamento con el surgimiento de los estilos de vida antiguas como Mesopotamia, Egipto, hebrea, Roma, Grecia y China.



En la Edad Media, con los cambios y decadencia del imperio romano y el surgimiento de la iglesia católica, se puso fin a los pensamientos administrativos de la antigüedad y con la consolidación de la iglesia católica se dio inicio a nuevas ideas administrativas de modo tal que se diferenció de la edad antigua.

En la Edad Moderna, se dio inicio con la Revolución Industrial Inglesa, con lo que surgieron nuevas ideas de administración y que contenían conceptos propios, de modo que a partir de ello surgen algunos principios básicos de la administración.

En la Edad Contemporánea, se consolida el cimiento de la administración como una ciencia, de modo que fueron de mucha utilidad para el desarrollo del pensamiento administrativo.

Es así como Fayol (1916, citado por Pérez, 2019) al publicar "Industrielle et Générale", tuvo la iniciativa de instaurar las cinco reglas de la administración, la que constituyen los elementos de la gestión administrativa: Planeación (evoca venidero), organización (aprovisionamiento y asignación de recursos), dirección (elección y evaluación de recurso humano), coordinación (adhesión de esfuerzos), y control (control de funciones).

Por otra parte, Chiavenato (2006) señala que con el devinir de la historia la administración tiene poco más de 100 años; entonces, como producto es algo característico del siglo XX, de ahí que se dice que el proceso administrativo se encuentra vigente.

Mientras tanto, en expresión de Fernández (2018), el término usuario hace su aparición aproximadamente en los años 40 del siglo precedente cuando afirma que la filosofía de atención al cliente indaga orientar el sacrificio de la entidad hacia el contenido de las expectativas de los usuarios y consumidores. Agrega que, la Organización Internacional de Normalización (ISO), se constituyó en Ginebra - Suiza, en el año de 1946 fijando estándares para el servicio a los cliente.

Por su lado Padilla (2019) refiere que “a finales de la década de los años sesenta y principios de los setenta se genera el paradigma del estudio de la satisfacción del usuario de servicios sanitarios generado por las publicaciones de Avelis Donabedian, que describe las dimensiones que lo componen” (p. 51).

Por su lado Hernández (2011), la expresión satisfacción de usuarios hace su aparición aproximadamente en los albores de la década de 1970, hasta que ha ido ganando terreno poco a poco y posesionándose al lograr ser comprendida definida a través de las maneras fundamentales de la apreciación - evaluación holística de las individualidades de información. En esa línea, Lancaster (1995, citado por Hernández, 2011) menciona, que el aspecto de la evaluación se empezó por referirse en el periodo de la década de los años sesenta del siglo XX, dando inicio sobre los estudios concernientes a la evaluación de colecciones, campo amplia y rigurosamente tratado desde entonces.

Por lo que, Rey (2000) señala, que en el último quinquenio la satisfacción de los usuarios ha adquirido importancia destacable, la que es expresada en las individualidades de información, así como en el ámbito de los servicios.

## **1.2. Marco referencial**

### **De orden internacional**

De acuerdo con la experiencia de Alvares (2014), a través de la tesis de posgrado llevada a cabo en el Ecuador respecto a la gestión de la administración en consonancia con la utilidad de los beneficiarios en el hospital Básico Baños, refiere por propósito principal, valorar cuáles son los agentes de la gestión administrativa que están incidiendo en la satisfacción de los beneficiarios en el Hospital Básico Baños; para lo cual recurrió al enfoque cuantitativo y cualitativo, nivel exploratorio descriptivo, con un despliegue de 60 usuarios, se arribó a la siguiente conclusión: El Chi Cuadrado tabular con grado de libertad de 1 es 3.84; numeral relativamente menor al calculado (4,19); por cuanto, la gestión de la

administración incide en el contento de los solicitantes de atención de emergencia en el Hospital Básico Baños.

Bajo esa dirección, Susana (2014), mediante el trabajo de tesis: “Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, fija por propósito principal, orientar hacia el progreso de la jerarquía de servicio a los clientes en el gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato, a través del diseño de un plan de capacitación orientada hacia la mejora de servicio al cliente, para lo cual trabajó con información primaria, con los tipos de investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa, con una muestra de 202 clientes, llegando a los resultados: los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado en su mayoría conceptualizan que el servicio que recibieron fue regular con características de no adecuada, por consiguiente, falta mejorar la calidad del servicio al cliente.

En tanto Bravo (2020), en la tesis: “La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo – Manta”, señala por propósito principal, conocer de que forma la gestión administrativa incide en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo del cantón Manta en el Ecuador. Para lo cual utilizó los métodos inductivo – deductivo, técnica de la encuesta y entrevista, con un despliegue de 306 clientes, se alcanzó el siguiente resultado: la conducción de los restaurantes es no técnica, que han dejado de lado los elementos de la gestión de la administración determinados por la planificación, dirección, organización y control, la que hace que no mejora la calidad del servicio y hasta incluso han fracasado.

### **De orden nacional**

Según la vivencia de Esteban (2017), volcada como experiencia en la tesis de posgrado: “Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima”, propuso por fin principal, averiguar que el Programa

vaso de leche se relaciona con el contenido de los favorecidos del pueblo joven “Lomas del paraíso”, ubicada en la circunscripción del distrito de Villa María del Triunfo - Lima, la que fue tratada a través del tipo de investigación aplicada, diseño no experimental transversal correlacional, administrando como población los beneficiarios en un número de 72 personas y una muestra probabilística de 61, que constituyen niños de 0 a 12 años, madres lactantes, gestantes y adultos mayores a 65 años, se arribó a los resultados siguientes: que al lograr un multiplicador de asociación igual a 0.810, con un  $p=0.00$  ( $p < .05$ ), se concluye la presencia de una correlación entre el programa de vaso de leche y la satisfacción de los usuarios del referido asentamiento humano en mención.

Por su lado Fuentes (2018) mediante la investigación: “Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017”, llevada a cabo en Moquegua, señala como propósito general, conocer que la gestión de la administración influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2017. En esa perspectiva, recurrió al tipo de análisis correlacional y la delineación de investigación no experimental, así como el fundamento primario a través la encuesta y el instrumento del cuestionario, la que proceso utilizando el software estadístico SPSS Versión 24; llegando a la siguiente conclusión: con la ayuda del Chi cuadrada señala que la gestión administrativa se asocia ( $p = 0.000$ ) con la satisfacción de los consumidores, de forma similar la planificación en el contenido de los receptores, la organización en la satisfacción de los usuarios, luego la dirección y el control.

De manera similar, Mayta (2019) en la tesis de maestro concerniente a la gestión administrativa en la municipalidad de Olleros – Huaraz, y la satisfacción de los receptores del referido gobierno local, refiere por propósito general, conocer que la gestión de la administración se asocia con el contenido de los receptores en la municipalidad distrital de Olleros, 2018. Para tal efecto hizo uso del diseño no experimental y tipo de análisis

asociativo, siendo la población los usuarios registrados en la semana de lunes a sábado, luego se calculó el promedio que fueron 77 la que constituye la muestra, a los que se suministró el cuestionario, alcanzando la siguiente derivación: con un  $r = 0.761$  y  $\text{sig.} = 0.000$ , se confirma que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario; mientras que, la organización se asocia con la gestión administrativa dado un  $r = 0.602$ ; de forma similar la dirección con la satisfacción se relacionan de forma positiva expresada con el coeficiente de correlación  $r = 0.678$ . Por otro lado, un 75.32% de colaboradores consideran que la gestión administrativa es deficiente

Por su lado Pérez (2019), mediante la investigación: “Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, región San Martín”, refiere por propósito general, conocer que la gestión de la administración se correlaciona directa y positivamente con el contenido de los receptores en la municipalidad distrital de Pólvora. Recurrió al tipo de investigación básica - descriptivo y la delimitación de experiencia no experimental con corte transversal, el recurso utilizado fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de escala de Likert, con la que llega a la conclusión: Estadísticamente no existe asociación entre la variable gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvora, dado el coeficiente de correlación de Spearman ( $r = -0.044$ ), y un Sig. Bilateral  $0.502 > 0.005$ , la que da lugar a aceptar la hipótesis nula; de forma similar se da para la planificación y la satisfacción de los receptores dado el coeficiente de asociación de Spearman equivalente a  $-0.066$ , y un Sig. Bilateral  $0.320 > 0.005$ ; igualmente la dirección se correlaciona de forma positiva con el contenido de los usuarios, por contar con el coeficiente de Spearman  $r = -0.045$ ; mientras tanto para el caso del control en correlación con la satisfacción de los receptores se tiene por coeficiente de Spearman  $r = 0.487$  con un Sig. Bilateral  $0.000 < 0.005$ , en este caso se acepta la hipótesis alternativa.

Seguidamente, Huamán (2020) en la tesis de maestría concerniente a la gestión institucional del Programa del Vaso de leche en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado región Huánuco y el control en la eficacia, refiere por propósito principal, conocer en que medida se relaciona la gestión administrativa con la supervisión de la efectividad del Programa del Vaso de Leche en las municipalidades locales de la provincia de Leoncio Prado en la región Huánuco, para tal efecto recurrió a la investigación de carácter aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal correlacional, de nivel descriptivo, con una población de 35 miembros del comité de administración, a quienes se les administró la encuesta, por lo cual se logró el siguiente revelado: que la gestión de la administración se correlaciona con la efectividad del programa de vaso de leche en un 54.1%, la planificación incide en la eficacia del programa de vaso de leche dado la prueba Chi cuadrada al mostrar  $p=0.014<0.05$ , y una regresión de 85.70%, y la supervisión influye en la eficacia del programa debido al Chi cuadrada  $p=0.0145<0.05$ .

Mientras tanto, Isique (2021) en la experiencia de posgrado referido a la gestión de la administración, así como a la satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, señala por propósito principal, determinar que la gestión de la administración se asocia con el contenido de los receptores del PCA en la municipalidad provincial de Chiclayo, para tal efecto utilizó el tipo de investigación básica, diseño de investigación no experimental, correlacional y transversal, la población estuvo constituida por 10,850 usuarios de los comedores populares, en la comprensión de 20 distritos, teniendo por muestra del tamaño de 372, el muestreo aleatorio simple, con las cuales se llegó a las síntesis siguientes: con una razón de correlación de Rho de Spearman próximo a 0.649, se dispone una asociación positiva y moderada con la gestión de la administración y la satisfacción del usuario; comportamiento que es similar para el

caso del planeamiento, la estructuración, la dirección y el control, dado los factores de correlación Rho de Spearman equivalente a: 0.547, 0.518, 0.569 y 0.670 consecutivamente.

### **1.3. Sistema teórico**

#### ***1.3.1. Gestión administrativa y satisfacción de beneficiarios***

Fayol (citado por Chiavenato, 2007) refiere que el acto de administrar comprende: planeamiento, organización, dirección, coordinación y control. La que se centraliza por avizorar el futuro, construir la estructura de la empresa (material y social), orientar y guiar al personal, concordar los actos y comprobar que todo ocurra de acuerdo a lo instaurado.

Por su parte, la gestión administrativa para González et al. (2020), es considerada un factor fundamental al interior de la administración, y aspecto sistemático y aglutinador, puesto que ha sido el soporte para llevar a cabo el desarrollo económico, empresarial, tecnológico y social en el mundo en las postrimerías décadas y en los últimos siglos. Puesto que medita sobre las funciones establecidas: “planificación, organización, dirección y control”.

De acuerdo a Chiavenato (2014, citado por Chávez et al., 2020), la gestión administrativa es la expresión del conjunto de acciones que se acometen para organizar los esfuerzos de un grupo, esto es la forma con la cual se procuran de lograr los objetivos y las metas con apoyo de los individuos y las cosas a través del del llevar a cabo ciertas actividades sustanciales “como son la planeación, organización, dirección y control”. En esa dirección es que Chiavenato (2016, citado por Fonseca & Martillo, 2021) precisa que la gestión institucional es la ejecución de actividades, dado el propósito de lograr ciertas consecuencias (implicancias).

Por lo que, Casco et al. (2017, Citado por Fonseca & Martillo, 2021) expresa que la gestión administrativa, es poner a la práctica en forma ordenada los procesos de la

administración; la que comprende en el siguiente orden: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o armonización y el control de actividades de la organización.

Por lo que Empresas y Negocios (2020) considera que en la gestión administrativa se ubica la conducción racional de los recursos, esfuerzos y tareas, a través de distintas acciones que se llevan a cabo para conducir una entidad. La que establece cuatro funciones: planificación, organización, dirección y control. Siendo las características entre otras, proponer y formular políticas, dirigir equipos de trabajo, supervisar la ejecución presupuestaria, controlar procesos, preparar planes y seleccionar estrategias.

Por otro lado, respecto a la satisfacción, Applegate (1993, citado por Calva, s.f.) señalan que existen cuatro factores en la evaluación de la satisfacción: la recopilación o compilación, la relevancia, la precisión y la pertinencia.

Poll & Boekhorst (1996, citado por Rey, 2000) refiere que "es una medida subjetiva de calidad que refleja la dimensión de calidad de los servicios bibliotecarios en su conjunto o componentes específicos del servicio que se presta" (p. 140).

Por lo que Rey (2000) señala respecto a la satisfacción del usuario, que expresa una apreciación intrínseca respecto al éxito logrado por el sistema de información, y puede servir como factor sustantivo de apreciación más objetiva de eficacia que, frecuentemente no están disponibles.

Mientras que la Fundación CETMO (2006) indica que el contenido del cliente comprende un valor de relevancia para la evaluación del desempeño global de la organización y analizarla contribuye a instituir una cultura de mejora continua de la organización.

Por su lado, Hernández (2011) señala que la mayoría de las exploraciones respecto al contentamiento del usuario, está referido a medir la operatividad de los sistemas de indagación y rescate de información y el recurso obtenido y no a los servicios.



Por lo que se tiene en Hurtado, et al. (2010, citado por Zuñiga, 2019), en lo concerniente a los servicios, cuando señala, que la satisfacción de los beneficiarios comprende el contentamiento de los favorecidos a través de la calidad, trato correcto a los beneficiarios, la que depende de las posibilidades que tenga el favorecido acerca del tipo de servicio que brinda el programa. Por lo que precisa como dimensiones: puntualidad, atención y distribución, con los indicadores: hora, lugar, ingesta de alimento y almacenamiento.

### ***1.3.2. Dimensiones de gestión administrativa***

#### **a. Planificación**

La planificación, de acuerdo con Saavedra et al. (2001), no es solamente una disciplina, además es un proceso que se lleva a cabo de forma individual, grupal, institucional o empresarialmente, a través de un tiempo determinado conocido como horizonte de planificación y en un espacio, con la ayuda de métodos, recursos e instrumentos determinados.

Asimismo, Salazar & Gerardo (2006) señalan que planificar significa que los funcionarios ejecutivos establezcan de forma anticipada los objetivos y acciones, y sustentan sus actos a través de instrumentos convincentes, algún método o plan.

En la misma dirección, Toro (2012) refiere que la planificación sirve de base para el resto de funciones, debido a que constituye la primera función. Es así como la planificación, de forma anticipada determina los objetivos a lograrse y que es lo que debe hacerse para lograrlos.

Por lo que Uriarte (2020) la entiende como el conjunto de acciones y decisiones, de proceso continuo, por lo que tiene como etapas el identificar problemas, desarrollar alternativas y ejecutar las alternativas o propuestas, cuyo ámbito de aplicación entre otras se ubica en lo político, social, económico y gubernamental, las que se clasifican en

planificación estratégica, planificación táctica, planificación operativa y planificación normativa; contando para ello los estilos de planificación reactiva, proactiva e interactiva.

### **b. Organización**

Según Chiavenato (2006), señala que la organización está referida a la descripción de la forma asentada en la estructura; por tal circunstancia, es estática y circunscrita.

De forma similar, el ordenamiento para Velásquez (2007) esta referido al establecimiento y agrupación de recursos necesarios y actividades que interaccionan entre ellos a través de una armonización vertical u horizontal orientado a alcanzar los objetivos establecidos en la estructura de la organización para un periodo determinado

De igual importancia, ASTURIAS Corporacion Universitaria (s.f.) mencionan que “la organización es la segunda etapa del proceso administrativo, esto quiere decir que cualquier actividad en la empresa antes de ser ejecutada debe ser planeada y organizada” (p. 3). La misma que tiene validez en el sector público.

Por lo que López (2019) en lo concerniente a la organización refiere que es repartir las tareas, es dar sentido a las preguntas surgidas en la planificación, como ¿cuál es el orden para encargar las tareas?, ¿quién o quiénes se van a hacer cargo de cada tarea?, ¿se va a realizar las tareas en forma individual (una cosa) o en forma conjunta? En el momento de tomar decisiones, esta ¿se tomarán de forma democrática?, ¿La jerarquía será horizontal o vertical?

### **c. Dirección**

De acuerdo con Pautt (2011) menciona que “la dirección controla a las personas para que se conduzcan por el camino correcto, el liderazgo las estimula, a través de la comprensión de sus emociones y expectativas” (p. 226).

Asimismo, para Cavia (s.f.) la dirección, es la orientación de los recursos, a través de la realización de las distintas fases del proceso administrativo, asimismo comprende la

práctica del liderazgo orientado al logro de la misión y visión de la organización. Esto ocurre en el ámbito privado, así como en el público.

Por lo que Argudo (2018) señala como funciones más importantes de la dirección: el llevar a cabo planes, dirigir las actividades del equipo, encomendar acciones, conservar a su equipo motivado, guiar la conducta, comunicar, coadyuvar, mantener el equipo encausado, poner en práctica la misión, visión y los valores, instaurar la filosofía de participación de todos los miembros, ser viaducto o interfaz entre el alto mando directivo y el personal operativo en todo momento.

#### **d. Control**

El término control, según De Zuani (2005, citado por Schmidt et al., 2018) está referido frecuentemente y es utilizado para expresar que algo o alguien ha sido objeto de una evaluación, examen, corroboración, verificación, revisión, inspección o supervisión.

De forma similar, Dextre & Del Pozo (2012) señala que el control está relacionado con la planificación, debido a que la supervisión como función pretende alcanzar la culminación de los propósitos (aspiración) y planes establecidos (predefinido) en la etapa de la planificación.

De ahí que Navarrete (2019), refiere que “comprende la comprobación de las acciones y programas planificados para determinar si cumplen los objetivos fijados y plantear medidas de corrección y mejora cuando sea posible” (párr. 1). Por lo que a través de las funciones restrictiva o coercitiva, y sistema automático de regulación, delimita funciones y los alinea a las necesidades establecidas por la organización, quiere decir que los errores y desvíos se corrigen y se evitan su repetición, por lo cual se establecen estándares de evaluación que comprende cantidad, calidad, tiempo y costos.

### ***1.3.3. Dimensiones de satisfacción de usuarios***

#### **a. Puntualidad**

Con respecto a la puntualidad, a Resolución Ministerial N°089-2007-MTC/01 (2007), refiere que es un valor cívico que significa comenzar y concluir todas las acciones y actividades en los plazos (incluye la hora) fijados. Esto implica, cumplir en el momento oportuno (a tiempo) con las responsabilidades y obligaciones (Disposición específica, 6.2), es así, que está orientado a crear un clima de confianza. Por lo que en la administración pública, el personal sin ninguna excepción está obligada al inicio de sus de sus diligencia laborales en consonancia a la hora fijada por los instrumentos de gestión.

Por lo que razón podría tener Cladera (2012) cuando señala que es una postura que se consigue a partir de los primeros años de vida a través de la instrucción o aprendizaje de hábitos en el hogar, donde las costumbres y normas instauran horarios para cada una de nuestras actividades y acciones.

Por su parte la puntualidad, para Molero (2018), es una postura humana valorada en la sociedad como una virtud que conduce a cumplir la tarea asignada previa coordinación cronológicamente a efectos de satisfacer una obligación, la que está comprometido con otra personas o una entidad.

#### **b. Atención**

De acuerdo con Diaz (s.f.), todo trabajo brinda un servicio. La satisfacción del usuario o del cliente no recae solo en la responsabilidad de un área o sección, es de todo el conjunto de engranaje que constituye la organización. El beneficio no es solo para los usuarios, pues el servicio de calidad mejora la vida laboral. La atención, es la actitud que muestra el servidor; entonces, quién brida un servicio es indispensable debido a que no solo tiene autoridad en su propio comportamiento. Entonces, la actitud es comportamiento del hombre expresada a través de diferentes manifestaciones, como la manera en que camina, se sienta, se para, su tono de voz, como muestra su cara, expresiones verbales y no verbales. Así como afrontar los problemas, las circunstancias, las preguntas, las respuestas; las

mismas que inciden en la percepción de los usuarios o clientes, quienes muestran una reacción hacia Usted.

Por su lado, de acuerdo con SurveMonkey (2021), para mejorar la relación con los clientes, es mejorar la atención a través de las siguientes claves: 1) fortalecer las habilidades de atención al cliente (adaptabilidad, constancia, capacidad para comunicar con claridad, conocimiento, ética de trabajo, empatía, fortaleza emocional y paciencia); 2) observar cada punto de contacto (conocer al usuario); 3) mejora las interacciones con el cliente (intereses compartidos, practica la escucha activa, siempre sus palabras tienen valor, admite tus errores, hacer un seguimiento); 4) mejora tu habilidad de atención al usuario (hacerle sentir a tus clientes que están tratando con personas, asegurate de estar disponible); 5) ofrece a tus clientes una manera de proporcionar comentarios (crear una manera accesible que puedan darte opinión).

Asimismo, Ariza & Ariza (s.f.) refiere respecto a la atención al cliente, consumidor o usuario como el sin número de acciones que gestiona la entidad con relación a los sujetos de atención actuales o potenciales, antes o después de la atención, cuyo propósito final es alcanzar en ellos la más alta satisfacción.

### **c. Distribución**

Para García (2013), el distribuir se practica teniendo como núcleo los centros de distribución de territorios asignados, la que puede llevarse a cabo en línea, en planta o flujo. Esto es, mediante los medios de comunicación, en el centro de producción o los medios logísticos de entrega en el lugar requerido.

Para Council of Logistics Management Professionals (CLMP, citado por Castellanos, 2015)), la distribución tiene que ver con las exigencias del cliente, desde el sitio de origen hasta el lugar de destino, es por ello necesario el proceso de planificación, implementación, control efectiva y eficiente del flujo y almacenamiento de bienes, servicios

e información. Está debe responde a los niveles de atención a los clientes (usuarios), puesto que es aquí donde cobra importancia los elementos que conforman la logística: gestión de materiales (recepción de materias primas, productos semielaborados para su uso posterior), sistema de flujo de materiales (llevar a cabo el producto terminado para que estén disponibles con destino a los clientes), distribución física (entrega los distintos clientes).

Por su parte para Zuñiga (2019), la distribución implica tener en cuenta desde la perspectiva de llevar a cabo el producto o servicio hasta que llegue con el consumidor o usuario. La que tiene como indicador el almacenamiento luego de su adquisición y su posterior disposición.

#### **1.4. Marco conceptual**

##### ***1.4.1. Gestión administrativa***

La gestión administrativa como aspecto aglutinador y sistémico, han sido y es el sostén y fundamento del desarrollo organizacional, social, tecnológico y económico. Se centraliza en avizorar el futuro, construir la estructura de la organización, orientar y guiar al personal, concertar los actos y comprobar que todo suceda de acuerdo a lo establecido. (Fayol; Chiavenato, 2007; González et al., 2020)

##### ***1.4.2. Satisfacción de usuarios***

El agrado de los usuarios es una valoración subjetiva en lo concerniente a los servicios, cuando señala, que el agrado de los beneficiarios comprende el contentamiento del favorecido por medio de la calidad, trato adecuado al beneficiario, la que está enmarcado en las expectativas del favorecido respecto al tipo de servicio que brinda la organización. (Hurtado, et al., 2010, Zúñiga, 2019)

##### ***1.4.3. Programa Vaso de Leche***

El MEF (s.f.) señala que el Programa del Vaso de Leche (PVL), es un conjunto de actividades de carácter social creado mediante la Ley N°24059 y complementado con la Ley

Nº27470” (párr. 1). Todo esto con la finalidad de dar una porción diaria de alimentos a una población considerada frágil.

## Capítulo II

### Materiales Y Métodos

#### 2.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo. En locución de Coriosoando (2020), la investigación básica tiene por propósito superior la recopilación y obtención de información para luego construir una base de conocimientos, la que se añade a la información preliminar existente. Está es la que se observa en la presente investigación, cuya información fué acopiada en un momento determinado, de ahí que es transversal teniendo en cuenta el tiempo.

Nivel. Las consecuencias de la investigación se exhiben en figuras y tabla, siguiendo lo que orienta la estadística descriptiva, por lo que la investigación se ubica en el nivel descriptivo. Además, la demostración de hipótesis se guio por la inferencia estadística, donde se identificó la asociación entre las variables, hecho que amerita que la investigación responde al estado correlacional.

#### 2.2. Población y muestra

Población. Para el distrito de Carmen Alto se dispone de 50 comités del programa vaso de leche - padrón a noviembre del año 2022, con un total de 1533 usuarios (beneficiarios), que comprende: niños de 0 – 13 años, gestantes, ancianos y discapacitados.

Muestra de comités de vaso de leche. Muestreo no probabilístico por conveniencia

Muestra de usuarios (beneficiarios).

Se calcula mediante la pauta que sigue:

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

Donde:

$$n = \text{Muestra} \quad ;?$$



N = Población	1533
p = Tasa posible de ocurrencia	0.5
q = Tasa posible de no ocurrencia	0.5
E = Nivel de significancia	0.05
Z = Nivel de confianza (95%)	1.96

Aplicando la formula se tiene:

$$n = 307 \text{ colaboradores}$$

Es necesario hacer notar que las personas hasta los 13 años están representadas por una persona mayor (padres o apoderados).

Distribución de la unidad de análisis por CVL.

Comités de vaso de leche	Usuarios (beneficiarios)	Zona
Las Aella	53	Yanama
Flore de Cantuta	41	Vista Alegre
La Paz	48	La Paz
Nueva Florida	36	La Florida
Rudaccasa	35	Carmen Alto
Sector Sivia	43	Yanama
Sol Naciente	12	Pokras
Virgen de Cocharcas	39	Vista Alegre
Total	307	

*Criterio de inclusión de los CVL:*

*Los comités con mayor cobertura a excepción de uno*

*Distribución espacial al interior del distrito*

### 2.3. Fuentes de información

Primaria. La data primaria se acopió mediante dos instrumentos tipo Likert. El primero corresponde a la variable gestión administrativa, la que está basada en la tesis de posgrado de Huamán (2020) e Isique (2021); en tanto la segunda, concerniente a la variable satisfacción de usuarios tuvo como referencia base la tesis de posgrado de Zuñiga (2019). Dichos instrumentos que fueron modelados de acuerdo a las exigencias de la presente tesis.

Secundaria. Referencia bibliográfica

### 2.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, puesto que no se manipulan las variables para condicionar los resultados; en cambio sí se identifica la relación entre las variables en cuestión gestión administrativa y satisfacción de usuarios, además de las dimensiones de la primera variable versus la variable dos, de ahí que se respondió a la configuración del siguiente orden.

Se cuantifica y se describe la correlación:  $X - Y$

Se cuantifica y se describe la correlación:  $X_i - Y$

En el que:

$X$  = Variable uno – gestión administrativa

$Y$  = Variable dos – satisfacción de usuarios

$X_i$  = Dimensiones de la variable uno

### 2.5. Técnicas e instrumentos

La técnica e instrumento para el recojo de información son los siguientes:

Técnica. - Encuesta. Instrumento. - Cuestionarios

Técnica. – Indagación bibliográfica. Instrumento. - Fichas

## 2.6. Consideraciones para exponer la derivación

Sin la estadística no hubiera sido posible llevar adelante la investigación, toda vez que aquí la estadística descriptiva está mostrada en tabla y figuras. En ese horizonte la inferencia estadística se apoya en Evans (1996, citado por Lingan, 2021), a fin de llevar a cabo las pruebas de hipótesis.

### Coeficiente r: interpretación

Rango	Correlación
“0.00– 0.19	Muy débil
0.20 – 0.39	Débil
0.40 – 0.59	Moderada
0.60 – 0.79	Fuerte
0.80 – 1.00	Muy fuerte”

## 2.7. Operacionalización de variables y dimensiones

### Operacionalización de la variable uno (X): Gestión administrativa

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
X: Gestión administrativa	La gestión administrativa como aspecto aglutinador y sistémico, han sido y es el sostén y fundamento del desarrollo organizacional, social, tecnológico y económico. Se centraliza en avizorar el futuro, construir la estructura de la organización, orientar y guiar al personal, concertar los actos y comprobar que todo suceda de acuerdo a lo establecido. (Fayol; Chiavenato, 2007; González et al., 2020)	Planificación	1, 2, 3, 4, 5	Escala tipo Likert 1) Nunca 2) Muy pocas veces 3) Algunas veces 4) La mayoría de las veces 5) Siempre
		Organización	6, 7, 8, 9, 10, 11	
		Dirección	12, 13, 14, 15	
		Control	16, 17, 18, 19, 20, 21	

### Operacionalización de la variable dos (Y): Satisfacción de usuarios

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Y: Satisfacción de usuarios	La satisfacción de los usuarios es una valoración subjetiva en lo concerniente a los servicios, cuando señala, que la satisfacción de los beneficiarios comprende el contentamiento del favorecido a través de la calidad, trato adecuado al beneficiario, la que está enmarcado en las expectativas del favorecido respecto al tipo de servicio que brinda la organización. (Hurtado, et al., 2010, Zúñiga, 2019)	<p>Puntualidad</p> <p>Atención</p> <p>Distribución</p>	<p>1, 2, 3, 4</p> <p>5, 6, 7, 8, 9</p> <p>10, 11, 12, 13, 14</p>	<p>Escala tipo Likert</p> <p>1) Nunca</p> <p>2) Muy pocas veces</p> <p>3) Algunas veces</p> <p>4) La materia de las veces</p> <p>5) Siempre</p>

## Capítulo III

### Resultados

#### 3.1. Resultados a cuantía descriptivo

Para llevar a cabo el análisis en el orden descriptivo se recurrió al encausamiento de la data teniendo como base los dos instrumentos; en ella cumple un papel importante la estadística descriptiva al ser denotada en tablas y figuras.

##### 3.1.1. Planificación

La tabla 1 permite apreciar la información ordenada respecto a la dimensión planificación llevada a cabo en el Programa Vaso de Leche de la municipalidad del distrito de Carmen Alto. Las que se hallan establecidas por alternativas, frecuencias absolutas y porcentajes.

**Tabla 1**

*Datos ordenados respecto a la dimensión planificación*

Alternativas	Frecuencia absoluta	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente (2-10)	50	16.3	16.3	16.3
“Válido” Regular (11-20)	189	61.6	61.6	77.9
Eficiente (21-25)	68	22.1	22.1	100.0
Total	307	100.0	100.0	

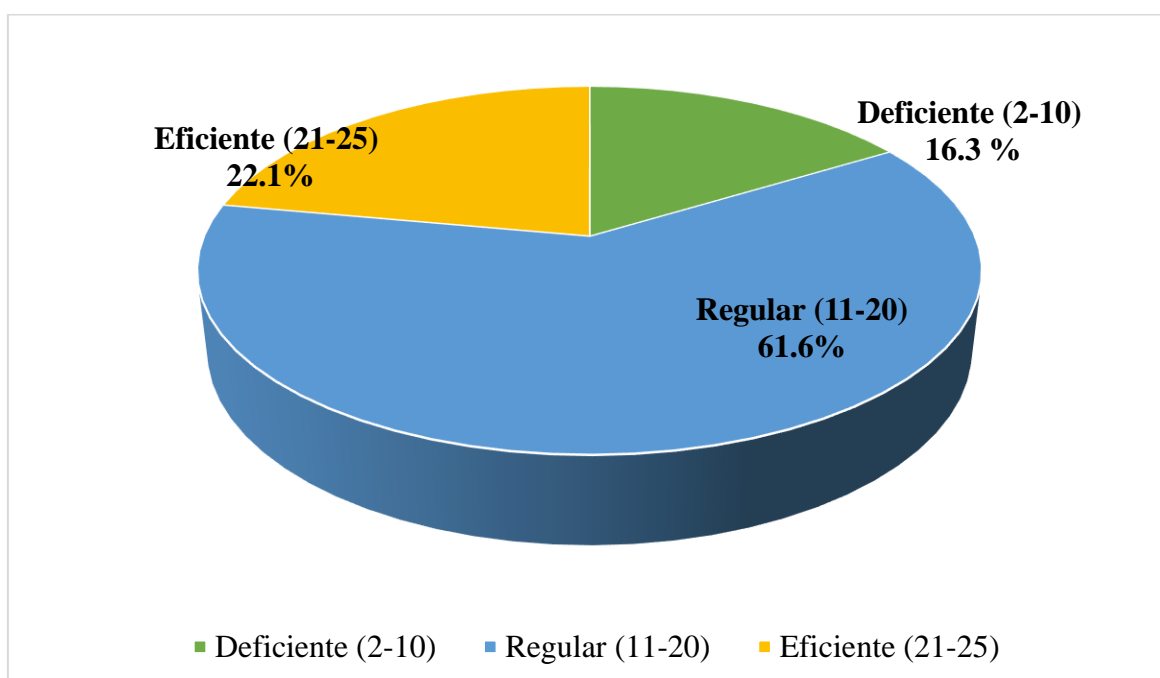
*Nota. Cuestionario de acopio de información*

En la figura 1, se aprecia el ordenamiento de información con arreglo al resultado de la dimensión planificación que se realiza en el Programa Vaso de Leche de la municipalidad del distrito de Carmen Alto; en la cual, del 100% (307) de encuestados, el 61.6% (189)

consideran que el nivel de planificación es regular; mientras que para el 22.1% (68) la planificación es eficiente; en tanto para el 16.3% (50) de los usuarios la planificación es deficiente. Comportamiento que responde al hecho que se fijan acciones a seguir a través del año, pero estas muchas veces no se cumplen, como la previsión de incremento de las raciones del vaso de leche.

### Figura 1

*Datos ordenados respecto a la dimensión planificación*



*Nota. Cuestionario de acopio de información*

#### 3.1.2. Organización

El marco 2 permite apreciar la información ordenada respecto a la dimensión organización llevada a cabo en el Programa Vaso de Leche del gobierno local del distrito de Carmen Alto. Las que se encuentran establecidas por alternativas, frecuencias absolutas y porcentajes, tal como se expresa a continuación.

**Tabla 2***Datos ordenados respecto a la dimensión organización*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Deficiente (6-12)	70	22.8	22.8
	Regular (13-24)	170	55.4	78.2
	Eficiente (25-30)	67	21.8	100
Total	307	100	100	

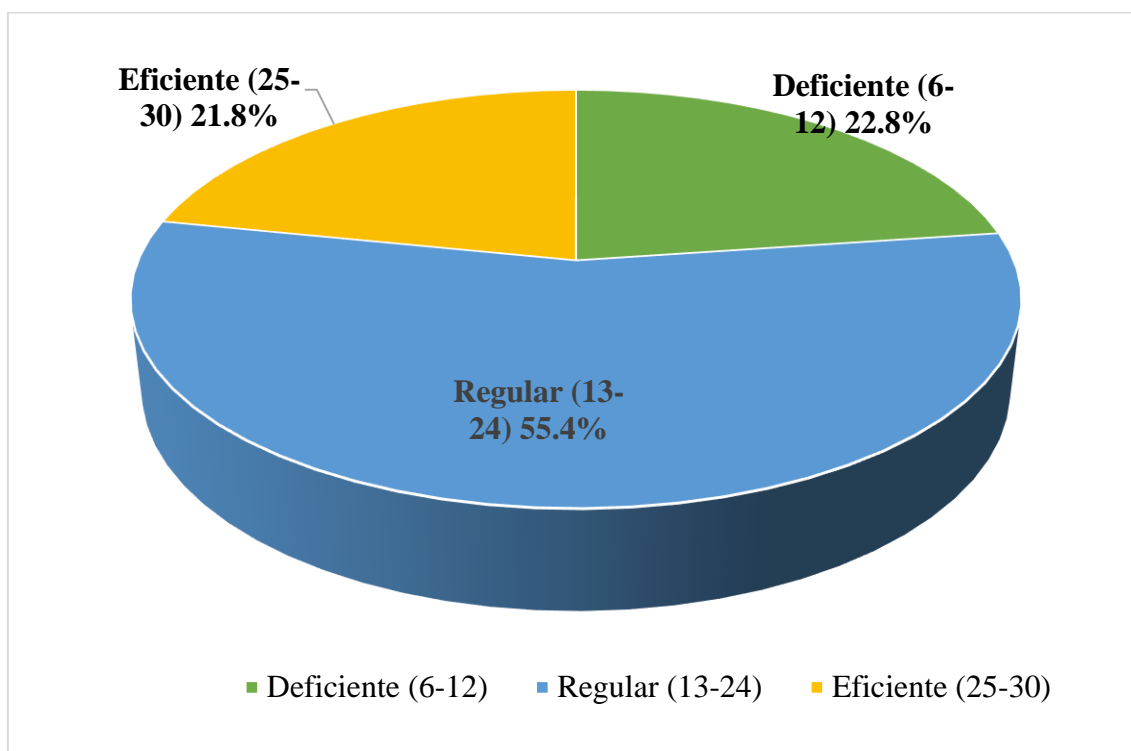
*Nota. Cuestionario de acopio de información*

En la figura 2 se señala el ordenamiento de información con arreglo al resultado de la dimensión organización que se lleva a cabo en el Programa Vaso de Leche de la municipalidad del distrito de Carmen Alto; en la que del 100% (307) encuestados, el 55.4% (170) contempla que el grado de organización es regular; en tanto que el 22.8% (70) opina que la organización es deficiente; en tanto una fracción del 21.8% (67) de los receptores contemplan que la organización es eficiente. Es así, que la mayor frecuencia de los colaboradores percibe que la municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con el personal medianamente adecuado para el funcionamiento del programa vaso de leche, debido a la capacitación que reciben respecto a almacenamiento y manipulación de alimentos, así como también en lo concerniente a la distribución de los insumos.



**Figura 2**

*Datos ordenados respecto a de la dimensión organización*



*Nota. Cuestionario de acopio de información*

### **3.1.3. Dirección**

La tabla 3 permite apreciar la indagación ordenada de la dimensión dirección llevada a cabo en el Programa Vaso de Leche del gobierno local del distrito de Carmen Alto. Los mismos se encuentran establecidos por alternativas, frecuencias absolutas y porcentajes. Tal como se muestra a continuación.

**Tabla 3***Datos ordenados respecto a la dimensión dirección*

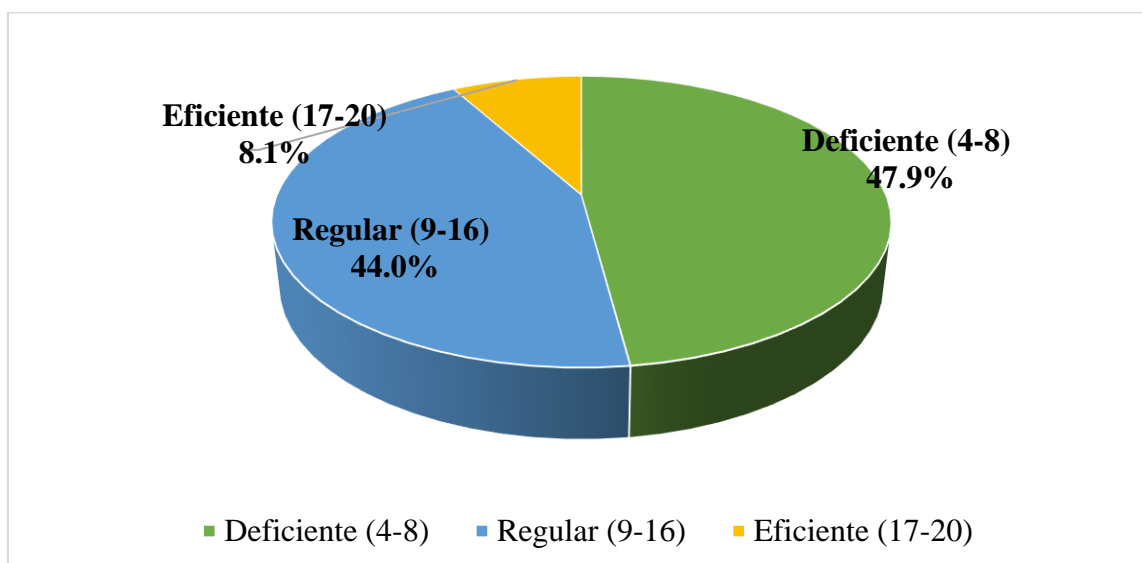
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Deficiente (4-8)	147	47.9	47.9	47.9
Válido Regular (9-16)	135	44	44.0	91.9
Eficiente (17-20)	25	8.1	8.1	100
Total	307	100	100	

*Nota. Cuestionario de acopio de información*

En la representación 3 se observa el ordenamiento de información según consecuencia de la dimensión dirección que está presente en el Programa Vaso de Leche de la municipalidad del distrito de Carmen Alto, en la que del 100% (307) de encuestados el 47.9% (147) consideran que el nivel de dirección practicada en el Programa Vaso de Leche es deficiente, mientras que el 44.0% (135) refiere que la dirección es regular, en tanto el 8.1% (25) de los usuarios consideran que la dirección del programa es eficiente. Es así, que una fracción importante de colaboradores refieren que la dirección posee características deficientes, expresado a través que los usuarios no son atendidos a cabalidad en sus dudas e inquietudes y que el funcionario no dirige las acciones a seguir.

**Figura 3**

*Datos ordenados respecto a la dimensión dirección.*



*Nota. Cuestionario de acopio de información*

### 3.1.4. Control

La tabla 3 permite apreciar la indagación ordenada según consecuencia de la dimensión control que se lleva a cabo en el Programa Vaso de Leche de la municipalidad del distrito de Carmen Alto. Las cuales se muestran dispuestos por alternativas, frecuencia absoluta y porcentajes.

**Tabla 4**

*Datos ordenados respecto a la dimensión control.*

Alternativas		“Frecuencia absoluta”	“Porcentaje”	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente (6-12)	86	28.0	28.0	28.0
	Regular (13-24)	151	49.2	49.2	72.2

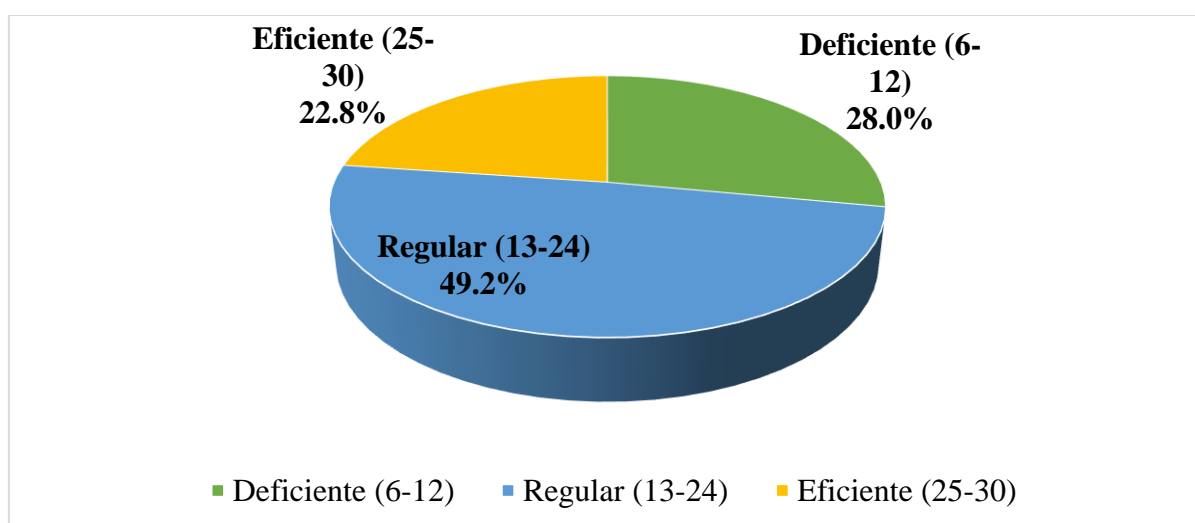
Alternativas	“Frecuencia absoluta”	“Porcentaje”	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Eficiente (25-30)	70	22.8	22.8	100.0
Total	307	100.0	100.0	

*Nota. Cuestionario de acopio de información*

En la figura 4, se tiene el ordenamiento de indagación con arreglo al resultado de la dimensión control del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto; en la cual, del 100% (307) de encuestados, el 49.2% (151) consideran que el nivel de control en el programa es regular, seguido por un 28.0% (86) que refiere que el control es deficiente, y una fracción menor del 22.8 % (70) opina que el control en el programa eficiente. Así, una fracción importante de colaboradores opinan que el control es regular, debido a que en ocasiones al instante de la recepción de los insumos los usuarios son partícipes en la verificación, así como también el órgano de control institucional.

**Figura 4**

*Datos ordenados respecto a la dimensión control*



*Nota. Cuestionario de acopio de información*

### 3.1.5. *Gestión Administrativa*

La tabla 5 permite apreciar el ordenamiento de información según apreciación de la variable gestión administrativa del Programa Vaso de Leche del gobierno local del distrito de Carmen Alto. En ella se aprecia que se muestre ordenado por opción, frecuencia absoluta y porcentajes.

**Tabla 5**

*Datos procesados de la variable gestión administrativa*

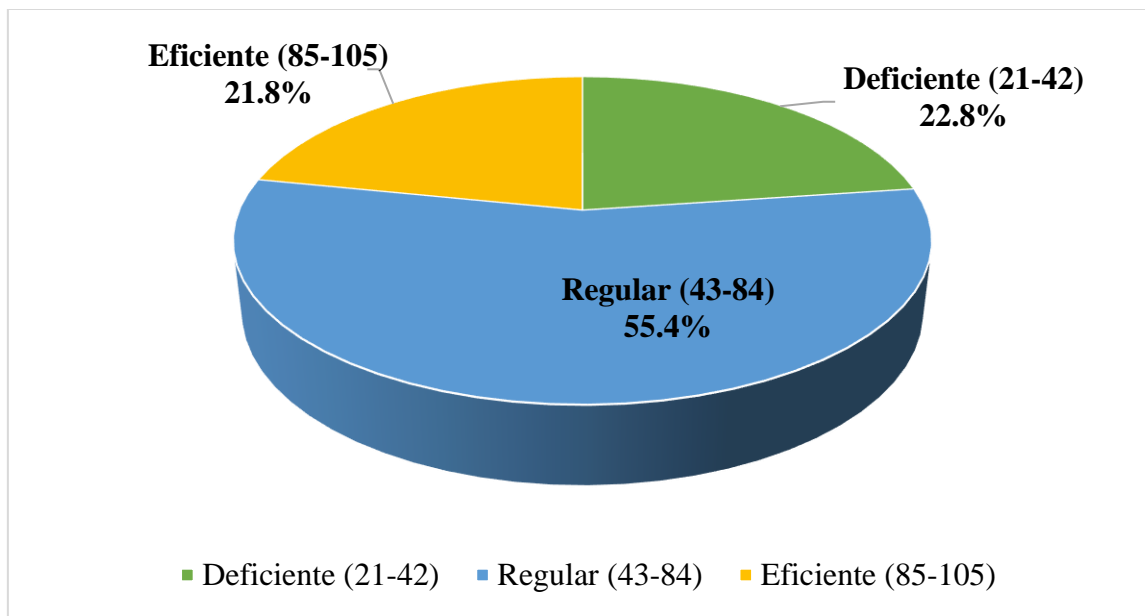
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Deficiente (21-42)	70	22.8	22.8	22.8
Válido Regular (43-84)	170	55.4	55.4	78.2
Eficiente (85-105)	67	21.8	21.8	100
Total	307	100	100	

*Nota. Cuestionario de acopio de información*

En la figura 5, se encuentra el ordenamiento de información con arreglo al logro de la variable gestión administrativa del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto; en la cual, del 100% (307) de encuestados, el 55.4% (170) consideran que la gestión administrativa es regular, seguido por el 22.8% (70) que considera que la gestión administrativa es deficiente; en tanto el 21.8 % (67) de los usuarios refiere que la gestión en la administración del programa es eficiente. Cuya apreciación de regular por parte de los colaboradores, es expresada a través de la planificación, organización y control, más no así por la dirección.

**Figura 5**

*Datos ordenados de la variable gestión administrativa*



*Nota. Cuestionario de acopio de información*

### 3.1.6. Puntualidad

En la tabla 6 puede apreciar el ordenamiento de información para la dimensión puntualidad del PVL de la municipalidad distrital Carmen Alto. Los mismos se muestran dispuestos por alternativas, frecuencia absoluta y porcentajes.

**Tabla 6**

*Datos procesados de la dimensión puntualidad*

Alternativas	Frecuencia absoluta	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente (4-8)	48	15.6	15.6
	Regular (9-16)	238	77.5	93.1

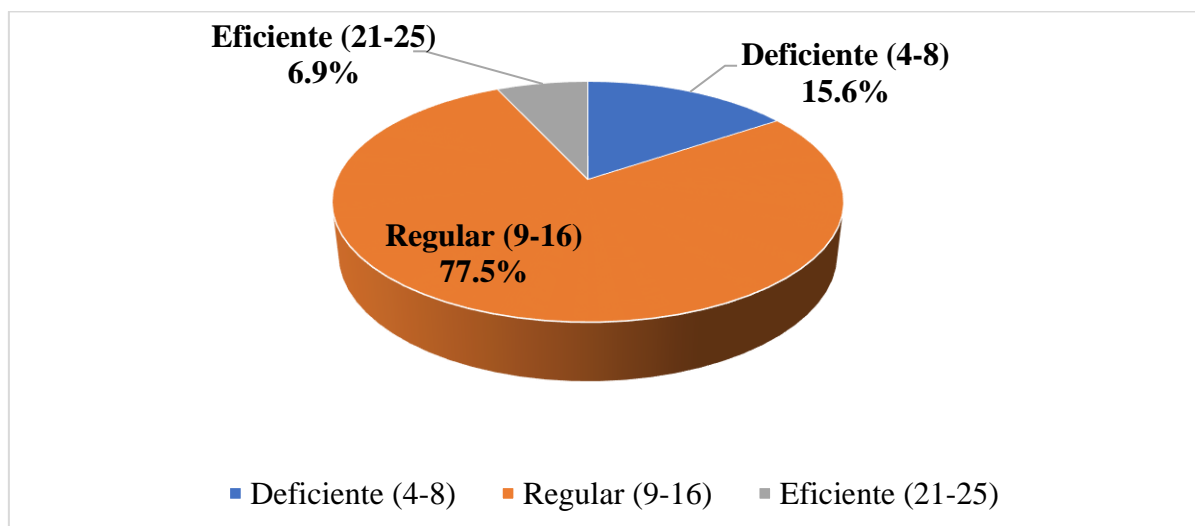
Alternativas	Frecuencia absoluta	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Eficiente (21-25)	21	6.9	6.9	100
Total	307	100	100	

*Nota. Cuestionario de acopio de información*

En la figura 6 se registra el ordenamiento de información de la dimensión puntualidad del PVL de la municipalidad del distrito de Carmen Alto; en la cual, del 100% (307) de encuestados, el 77.5% (238) opina que la puntualidad es regular, en tanto que el 15.6% (48) refiere que la puntualidad es deficiente, seguido por un porcentaje menor del 6.9 % (21) que consideran que la puntualidad es eficiente. Siendo así, la característica de regular puntualidad se debe a que en la mayoría de las ocasiones las actividades inician y terminan en la hora indicada, así como también el acopio de alimentos por parte de los beneficiarios, con cierta incomodidad por el espacio de entrega de alimentos que no es del todo adecuado.

**Figura 6**

*Datos ordenados de la dimensión puntualidad*



*Nota. Cuestionario de acopio de información*

### 3.1.7. Atención

En el marco 7 se puede apreciar el ordenamiento de información de la dimensión atención del PVL de la municipalidad distrital Carmen Alto. La misma que se encuentra ordenado por alternativas, frecuencia absoluta y porcentajes.

**Tabla 7**

*Datos procesados de la dimensión atención*

Alternativas	Frecuencia absoluta	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente (5-10)	43	14.0	14.0	14.0
Válido Regular (11-20)	236	76.9	76.9	90.9
Eficiente (21-25)	28	9.1	9.1	100
Total	307	100	100	

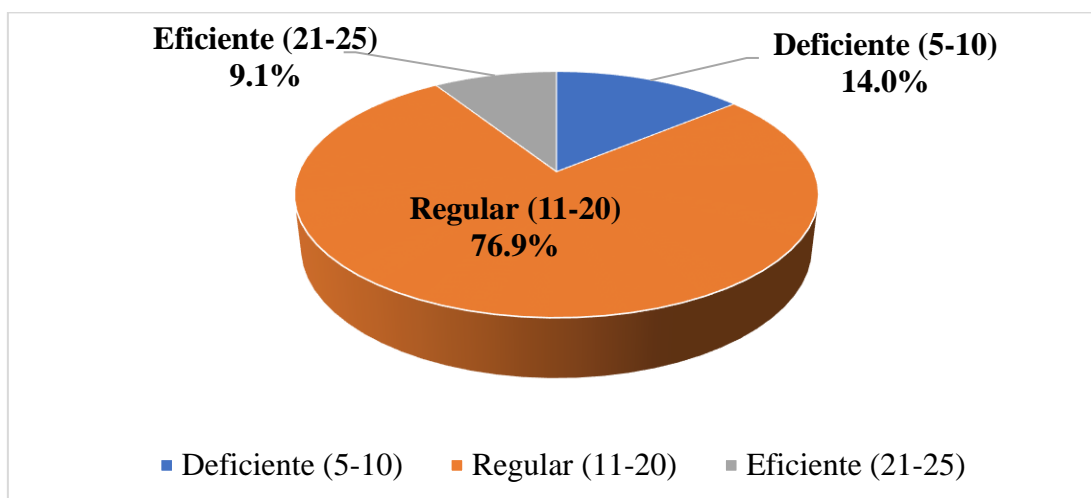
*Nota. Cuestionario de acopio de información*

En la figura 7 se registra el conjunto de información con arreglo al logro de la dimensión atención del PVL de la municipalidad del distrito de Carmen Alto; en la cual, del 100% (307) de encuestados, el 76.9% (234) consideran que la atención en el programa es regular, en tanto que el 14.0% (43) refiere que la atención en el programa es deficiente, en tanto el 9.1% (28) de los usuarios consideran que la atención en el Programa Vaso de leche es eficiente. En este contexto, la apreciación de regular responde al hecho que la atención del personal muestra cierta cortesía y el servicio del conjunto de alimentos a los niños y gestantes es de primacía.



**Figura 7**

Datos ordenados de la dimensión atención



*Nota. Cuestionario de acopio de información*

### 3.1.8. Distribución

En el marco 8 es posible apreciar el ordenamiento de información de la dimensión distribución del PVL de la municipalidad del distrito de Carmen Alto. La misma que se encuentra ordenado por alternativas, frecuencia absoluta y porcentajes.

**Tabla 8**

*Datos procesados de la dimensión distribución*

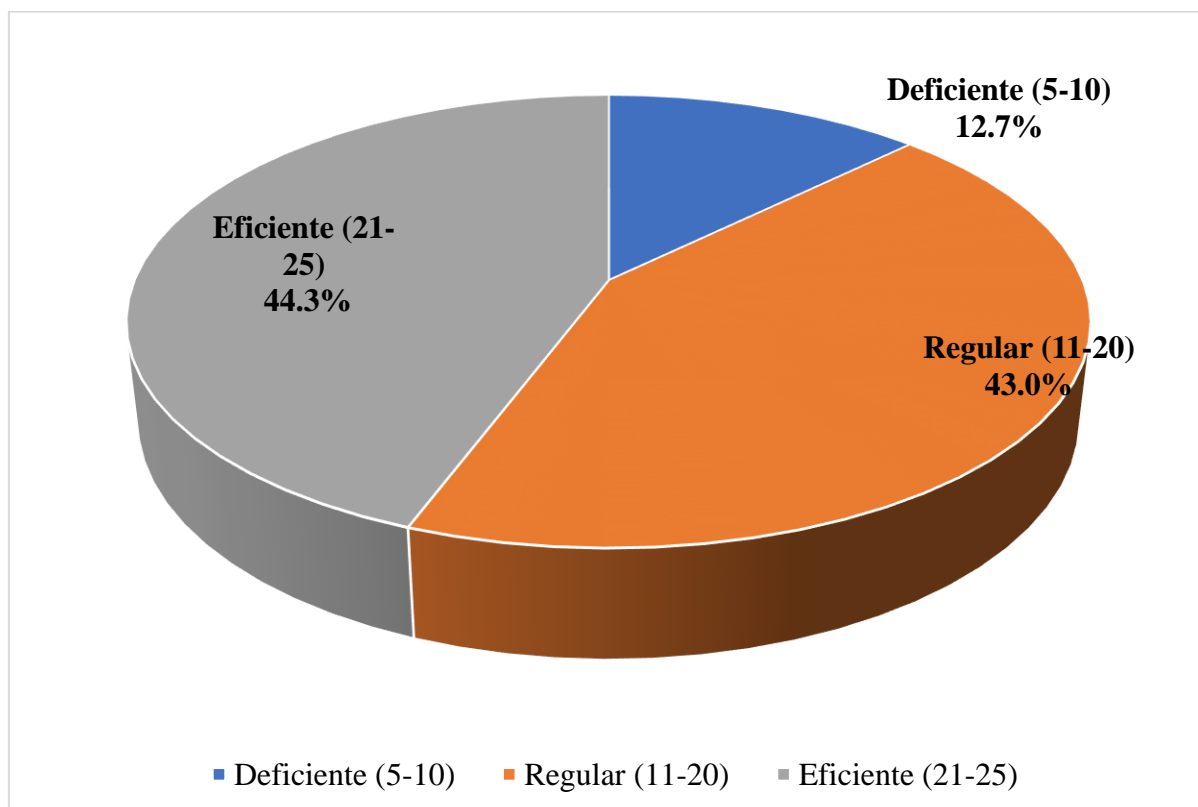
Alternativas	“Frecuencia Absoluta”	“Porcentaje”	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente (5-10)	39	12.7	12.7	12.7
Válido Regular (11-20)	132	43.0	43.0	55.7
Eficiente (21-25)	136	44.3	44.3	100
Total	307	100	100	

*Nota. Cuestionario de acopio de información*

En la figura 8 se dispone por apreciar el conglomerado de información de la dimensión distribución del PVL de la municipalidad del distrito e Carmen Alto; en la cual del 100% (307) de encuestados, el 44.3% (136) consideran que la distribución en el programa es eficiente, seguido por un 43.0% (132) que señala que la distribución es regular, mientras un porcentaje menor del 12.7% (39) refiere que la distribución en el Programa Vaso de leche es deficiente. Es así, que la mayoría de los colaboradores contemplan que la distribución está entre eficiente y regular, la que responde al hecho, que el aprovisionamiento de la leche – pasteurizada y sub productos están libre de contaminación, así como también se mantiene con temperatura adecuada, solo que la distribución no cubre las expectativas de los beneficiarios.

**Figura 8**

*Datos ordenados de la dimensión distribución*



*Nota. Cuestionario de acopio de información*

### 3.1.9. La satisfacción de los Usuarios

En el marco 9 se observa el ordenamiento de información referida a la variable satisfacción de los usuarios del PVL de la municipalidad del distrito de Carmen Alto. La cual se encuentra ordenado por alternativas, frecuencia absoluta y porcentajes

**Tabla 9**

*Datos procesados de la variable satisfacción del usuario*

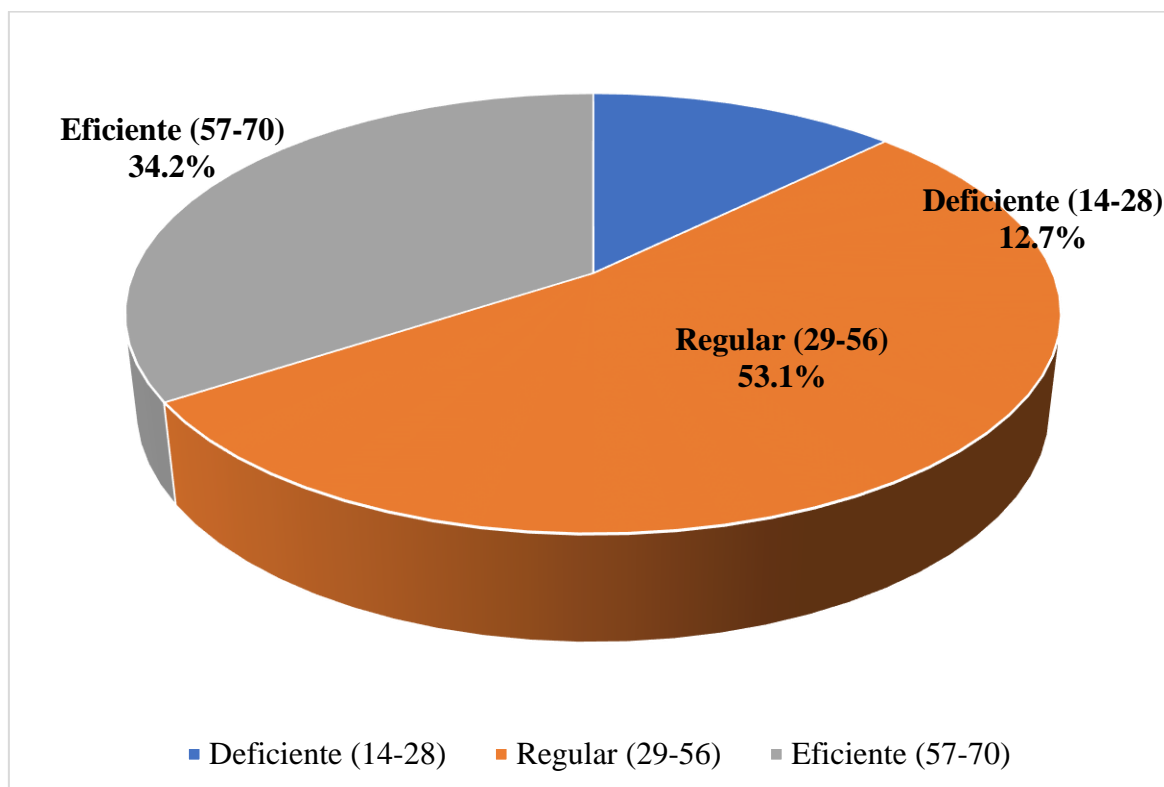
Alternativa	Frecuencia absoluta	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente (14-28)	39	12.7	12.7	12.7
Válido Regular (29-56)	163	53.1	53.1	65.8
Eficiente (57-70)	105	34.2	34.2	100
Total	307	100	100	

*Nota. Cuestionario de acopio de información*

En la figura 9 se dispone por observar el conjunto de datos con arreglo a variable satisfacción del usuario del PVL de la municipalidad del distrito de Carmen Alto; en ella, del 100% (307) de encuestados, el 53.1% (163) consideran que el nivel de satisfacción de receptor es regular, luego un 34.2% (105) considera que la conformidad del usuario es eficiente, mientras tanto, el 12.7% (39) de los usuarios hace de conocimiento que la satisfacción es deficiente. En la cual, la dimensión atención es la que tiene mayor relevancia.

**Figura 9**

Datos ordenados de la variable satisfacción del usuario



*Nota. Cuestionario de acopio de información*

### 3.2. Resultados de cuantía inferencial

#### 3.2.1. Comprobación de normalidad

Para hallar la comprobación de normalidad, según Droppelmann (2018) se hace uso del secuencial de Kolmogorov – Smirnov, al tener disponible 50 valores a más en la investigación. Donde el análisis de los valores de  $p$  expresa, si el valor es mayor o igual a 0.05 se declara la presencia de normalidad, en caso opuesto se expresa que en el dispersar no existe normalidad.

En la concurrente experiencia, la distribución resulta ser no normal con nivel de significación 0.000 para la variable gestión administrativa, así como también para la variable satisfacción de usuarios. En este caso, al trabajar con cambiantes ordinales, el estadístico seleccionado para probar las hipótesis es el de Tau b de Kendall.

**Tabla 10**

*“Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra”*

		<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Satisfacción del Usuario</b>
	N	307	307
Parámetros normales	Media	1.99	2.21
	Desv. Desviación	0.669	0.651
	Absoluto	0.278	0.287
	Positivo	0.276	0.287
	Negativo	-0.278	-0.244
	“Estadístico de prueba”	0.278	0.287
	“Sig. asintótica(bilateral)”	,000	,000

### 3.2.2. *Contrastación de hipótesis*

#### **Hipótesis general:**

La gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022

Proposición:

Ho: La gestión administrativa se relaciona inversamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022

Ha: La gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022

Patrón de decisión:

Si el p valor es mayor a 0.05 (p valor >0.05) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 (p valor <0.05) se rechaza la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa.

Patrón de decisión que también es útil para las hipótesis específicas a), b), c), y d)

**Tabla 11**

*La gestión administrativa se correlaciona con la satisfacción de usuarios.*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Satisfacción de Usuarios</b>
Tau_b de Kendall	Gestión Administrativa	“Coeficiente de correlación” 1.000 Sig. (bilateral) N 307	0.830 0.000 307
	Satisfacción de Usuarios	“Coeficiente de correlación” 0.830 Sig. (bilateral) N 307	1.000 0.000 307

En expresión del factor de asociación de Tau\_b de Kendall que es de 0.830, la misma que según Evans (1996, citado por Lingan, 2021) al encontrarse en el rango entre 0.80-1.00, expresa una jerarquía de relación muy fuerte para los cambiantes de gestión de la administración y satisfacción de usuarios, con un p value de 0.000 ( $p < 0.05$ ). En esa dirección, se valora que cuando se mejora la gestión administrativa imparte por deducción un progreso de la satisfacción del usuario; por lo que, se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, que afirma: La gestión administrativa se asocia positivamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad del distrito de Carmen Alto.

**Hipótesis específica a)**

La planificación se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto, Ayacucho 2022

Proposición:

Ho: La planificación se relaciona inversamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto, Ayacucho 2022

Ha: La planificación se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto, Ayacucho 2022

### Tabla 12

*La planificación se correlaciona con la satisfacción de usuarios*

Correlaciones				
			Planificación	Satisfacción de Usuarios
Tau_b de Kendall	Planificación	Coficiente de correlación	1.000	0.771
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción de Usuarios	N	307	307
		“Coficiente de correlación”	0.771	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	307	307

En expresión del multiplicador de asociación de Tau\_b de Kendall que es de 0.771, al encontrarse en el rango entre 0.60 – 0.79, señala una magnitud de relación fuerte para la dimensión planificación y la cambiante satisfacción de usuarios, con un p value de 0.000 ( $p < 0.05$ ). En esa dirección, se observa que cuando mejora la planificación dio como resultado un progreso en la satisfacción de usuarios, por lo que, se admite la hipótesis alternativa, que expresa: La planificación se asocia directamente con el contenido de los usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad del distrito de Carmen Alto.

**Hipótesis específica b)**

La organización se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022

Proposición:

Ho: La organización se relaciona inversamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022

Ha: La organización se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022

**Tabla 13**

*La organización se correlaciona con la satisfacción de usuarios*

Correlaciones				
		Organización		Satisfacción de Usuarios
Tau_b de Kendall	Organización	Coefficiente de correlación	1.000	0.825
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción de Usuarios	N	307	307
		“Coefficiente de correlación”	0.825	1.000
		“Sig. (bilateral)”	0.000	
		N	307	307

En expresión del índice de correlación de Tau\_b de Kendall que es de 0.825, la misma que al encontrarse en el rango entre 0.80-1.00, indica una magnitud de relación muy fuerte para la dimensión organización y la cambiante satisfacción de usuarios, con un p value de 0.000 ( $p < 0.05$ ). En esa dirección, se observa que cuando mejora la organización dio como resultado un progreso en la la satisfacción de usuarios, por lo que, se admite la hipótesis alternativa, que expresa: La organización se correlaciona positivamente con el



contenido de los usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad del distrito de Carmen Alto.

### Hipótesis específica c)

La dirección se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto, Ayacucho 2022

Proposición:

Ho: La dirección se relaciona inversamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto, Ayacucho 2022

Ha: La dirección se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto, Ayacucho 2022

**Tabla 14**

*La dirección se correlaciona con la satisfacción de usuarios*

		Correlaciones		Dirección	Satisfacción de Usuarios
Tau_b	de	Coeficiente de correlación	de	1.000	0.791
		Dirección	“Sig. (bilateral)”		0.000
Kendall	de	N		307	307
		“Satisfacción de Usuarios”	“Coeficiente de correlación”	de	0.791
		“Sig. (bilateral)”		0.000	
		N		307	307

En la expresión que precede se aprecia el factor de asociación de Tau\_b de Kendall que se aproxima a 0.791, la misma que se ubica en el rango entre 0.60 – 0.79, por lo que permite apreciar un valor de relación robusta, con un p value de 0.000 ( $p < 0.05$ ). De lo que se desprende, cuando se perfecciona la dirección igualmente otorga por consecuencia un

progreso en la satisfacción de usuarios; la misma que dirige a admitir la hipótesis alternativa, que expresa: La dirección se asocia positivamente con el agrado de los usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad del distrito de Carmen Alto.

#### **Hipótesis específica d)**

El control se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022

Proposición:

Ho: El control se relaciona inversamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022

Ha: El control se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022

**Tabla 15**

*El control se correlaciona con la satisfacción de usuarios*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Control</b>	<b>Satisfacción de Usuarios</b>
		Coeficiente de correlación	de 1.000	0.827
	Control			0.000
		“Sig. (bilateral)”		
Tau_b	de	N	307	307
Kendall		“Coeficiente de correlación”	de 0.827	1.000
	“Satisfacción de Usuarios”			
		“Sig. (bilateral)”	0.000	
		N	307	307

El resultado que precede sobre el factor de asociación de Tau\_b de Kendall que se aproxima a 0.827, se ubica en el rango entre 0.80-1.00; por consiguiente, precisa un valor de asociación muy fuerte para la dimensión control y la cambiante satisfacción de usuarios, con

un p value de 0.000 ( $p < 0.05$ ). En esa perspectiva, se observa que a un progreso del control le corresponde un progreso en la satisfacción de usuarios; por tal hecho se admite la hipótesis alternativa, que expresa: El control se correlaciona positivamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad del distrito de Carmen Alto.

## Capítulo IV

### Discusión

#### 4.1. Discusión

La gestión administrativa es el soporte y sostén del desarrollo organizacional, se centraliza en avizorar el futuro, construir la estructura de la organización, guiar y orientar al personal, armonizar los actos y controlar que todo suceda de acuerdo con lo establecido. (Fayol; Chiavenato, 2007; González et al., 2020). En tanto, la satisfacción de los usuarios es una valoración subjetiva en lo concerniente a los servicios, cuando señala, que el contenido de los receptores comprende el agrado del favorecido a través de la calidad, trato adecuado al beneficiario, la que está enmarcado en las expectativas del favorecido al tipo de servicio que brinda la organización. (Hurtado, et al., 2010, Zúñiga, 2019).

Sobre esa base, en el programa de vaso de leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto – región Ayacucho, se avizora una correlación directa alta para las variables gestión de la administración y contenido de los usuarios dado el factor de asociación de Tau<sub>b</sub> de Kendall aproximado a 0.830 con un p value de 0.000 ( $p < 0.05$ ). En ese horizonte, se localizó la existencia de una relación para la planificación y el contenido de los usuarios, el mismo que es directa en consonancia con el multiplicador de asociación de Tau<sub>b</sub> de Kendall de aproximadamente a 0.771.

Igualmente, la relación para la organización y la satisfacción de usuarios es positiva y directa, pues el multiplicador de asociación de Tau<sub>b</sub> de Kendall es aproximadamente a 0.825; pues la relación para la dirección y la satisfacción de usuarios es positiva y directa, en consonancia con el factor asociación de Tau<sub>b</sub> de Kendall de aproximadamente cercano a 0.791; por último se tiene la asociación entre el control y la satisfacción de usuarios, representada de forma positiva directa, pues el multiplicador de asociación de Tau<sub>b</sub> de Kendall es cercano o próximo a 0.827.

La investigación conducida con respecto al programa de vaso de leche de la municipalidad del distrito de Carmen Alto – región Ayacucho, guarda relación con los resultados arribados por Alvares (2014), a través de la tesis de posgrado referido a la variable gestión administrativa, igualmente al contenido de los receptores en el hospital Básico Baños, en el Ecuador, pues identificó mediante el Chi Cuadrado que la gestión administrativa contribuye a la mejora de el contenido de los beneficiarios en la asistencia de emergencia en el Hospital Básico Baños.

Igualmente no se muestra ausente alrededor de esta experiencia, Susana (2014), en expresión de la investigación denominada el patron de gestión administrativa y la calidad en el servicio al usuario en el gobierno descentralizado autónomo municipalidad de Ambato, quien determina que los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado en su mayoría reflexionan en el sentido que el servicio que recibido fue regular con características de no adecuada, por consiguiente, es conveniente mejorar la calidad del servicio al cliente; en tanto que, según la experiencia de Esteban (2017), a través de la tesis de posgrado: “Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima”, determina que al lograr un factor de correlación cercano a 0.810, con un  $p = 0.00$  ( $p < .05$ ), se concluye la presencia de una correlación entre el contenido de los receptores del citado asentamiento humano y el programa de vaso de leche respectivamente, mientras que Fuentes (2018) en la tesis: “Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017” - Moquegua, con la ayuda del Chi cuadrada señala que la gestión administrativa se vincula ( $p = 0.000$ ) con la satisfacción de los beneficiarios, de forma similar los demás factores de la gestión de la administración, por lo que se especifica, como la planificación con el contenido de los beneficiarios, la organización en la satisfacción de los beneficiarios, luego la dirección y el control.

En esa dirección de idea, Mayta (2019) en la investigación de maestría concerniente a la gestión de la administración en la municipalidad del distrito de Olleros que se correlaciona con el contenido de los usuarios para el año 2018, refiere que con una razón de 0.761 y sig. igual a 0.000, que entre el contenido de usuarios y la gestión del proceso de administración presenta una asociación definida; en tanto, la organización se asocia con la gestión administrativa dado un  $r = 0.602$ ; de forma similar la dirección con la satisfacción se relacionan de forma positiva expresada con la razón de asociación próximo a 0.678.

Contrariamente, en la experiencia de Pérez (2019) con respecto al proceso de la gestión de la administración en la municipalidad del distrito de Polvora de la provincia de Tocache región San Martín y el contenido de los receptores de la referida municipalidad, refiere que estadísticamente no se tiene la presencia de una asociación entre la variable contenido de los usuarios y la gestión administrativa, dado el coeficiente de correlación de Spearman ( $r = -0.044$ ), y un Sig. Bilateral  $0.502 > 0.005$ ; de forma similar se da entre la planificación y la satisfacción de los receptores expresada por el multiplicador de asociación de Spearman cercano a  $-0.066$ , y un Sig. Bilateral  $0.320 > 0.005$ ; igualmente para la dirección y la satisfacción de los usuarios, por contar con el coeficiente de Rho de Spearman  $r = -0.045$ ; mientras tanto para el caso del control en asociación con el contenido de los receptores se tiene como multiplicador de relación de Rho de Spearman  $r = 0.487$  con un Sig. Bilateral  $0.000 < 0.005$ , en este caso se acepta la hipótesis alternativa.

Seguidamente, Huamán (2020) en la experiencia de posgrado con respecto a la gestión de la administración en las municipalidades de la provincia de Leoncio Prado del departamento de Huánuco y la supervisión en la efectividad del Programa del Vaso de Leche en las referidas municipalidades, expresa que la gestión de la administración incide en la efectividad del programa de vaso de leche en un 54.1%, la planificación incide en la efectividad del programa de vaso de leche dado la prueba Chi cuadrada al demostrar

$p=0.014 < 0.05$ , y una regresión de 85.70%, y la supervisión influye en la eficacia del programa debido al Chi cuadrada  $p=0.0145 < 0.05$ .

Luego, Isique (2021) en la vivencia de posgrado concerniente a la gestión de la administración en el programa de complementación alimentaria administrada por el municipio provincial de Chiclayo y el contenido del receptor del referido programa, señala con un factor de asociación de Rho de Spearman adyacente a 0.649, la disposición de una correlación directa-positiva y moderada entre la satisfacción del usuarios y la gestión administrativa; comportamiento que es similar para el caso de “la planificación, la organización, la dirección y el control”, con razones de correlación Rho de Spearman aproximado a: 0.547, 0.518, 0.569 y 0.670 correspondientemente.

De las líneas que preceden se deduce que, en el transcurrir de la experiencia de investigaciones, para las variantes gestión de la administración y satisfacción de usuarios, en la mayoría de los casos existe una relación positiva y directa. A la cual, la presente investigación se adiciona, dado el comportamiento positivo de sus dimensiones. En tal circunstancia podría ser útil como marco de referencia para lleva a cabo otras investigaciones de similar iniciativa y espacios territoriales diversos, así como delimitaciones institucionales.

## Conclusiones

### Conclusión general:

La correlación que se halló para la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios en el programa de vaso de leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto – región Ayacucho, es positiva, orientado por el factor de asociación de Tau\_b de Kendall aproximadamente idéntico a 0.830 con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), lo que significa una asociación positiva fuerte; es decir, si la gestión administrativa del programa vaso de leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto mejora, daría como resultado una mayor satisfacción de usuarios de este programa.

### Conclusiones específicas:

- a) La mutualidad que se halló entre la planificación y la satisfacción de usuarios en el programa vaso de leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto – región Ayacucho, es directa, pues el multiplicador de correlación de Tau\_b de Kendall es análogo 0.771, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), lo que indica una correlación positiva; significa que, si la planificación del programa vaso de leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto se mejora, la satisfacción de los usuarios de dicho programa se incrementa.
- b) La mutualidad que se halló entre la organización y la satisfacción del usuario en el programa vaso de leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto – región Ayacucho, 2022, es directa, debido a que el factor de correlación de Tau\_b de Kendall es igual a 0.825, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), pues expresa una correlación positiva; lo que significa que, si la organización del programa vaso de leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto mejora, la satisfacción de los usuarios de dicho programa se incrementaría.



- c) La mutualidad que se da entre la dirección y el regocijo de los usuarios en el programa vaso de leche de la municipalidad del distrito de Carmen Alto – región Ayacucho, es positiva, pues el índice de correlación de Tau\_b de Kendall es singularmente aproximado a 0.791, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), la que expresa una correlación positiva; lo que significa que, si la dirección del programa vaso de leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto mejora, la satisfacción de los usuarios de dicho programa se incrementa.
- d) La correlación que existe entre el control y la satisfacción del usuario en el programa vaso de leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto – región Ayacucho, es directa, pues el multiplicador de correlación de Tau\_b de Kendall es equivalente a 0.827, con un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), la que expresa una correlación positiva; pues significa que, si el control del programa vaso de leche de la municipalidad distrital de Carmen mejora, la satisfacción de los usuarios de dicho programa se incrementa.

### Recomendaciones

- a) Respecto a la gestión de la administración del PVL de la municipalidad distrital de Carmen Alto – región Ayacucho, y teniendo en cuenta que ésta es la administración de las necesidades de la institución para que se brinden los programas de manera oportuna, se recomienda a los funcionarios y/o supervisores de este programa tener en cuenta las necesidades de este programa para que se facilite y agilice el proceso logístico del mismo. Lo que conlleva a mejorar la planificación en este programa (establecer una clara visión de que se quiere mejorar con el programa, así como, establecer claros objetivos anuales y analizar si los recursos humanos, logísticos, etc. serán suficientes para alcanzar dichos objetivos), que llevará a la estructuración de actividades y acciones que permitan mejorar la satisfacción del usuario en su real dimensión
- b) Con respecto a la regulación del PVL de la municipalidad distrital de Carmen Alto- región Ayacucho, se recomienda a los funcionarios tener en cuenta la contratación de personal capacitado para este programa, especialmente en el área de adquisiciones o logística, es imperante contar con personal capacitado y actualizado en contrataciones del estado con la finalidad de agilizar el proceso de adquisición de los alimentos.
- c) Con respecto a la dirección del PVL de la municipalidad distrital de Carmen Alto- región Ayacucho, se recomienda capacitar a los trabajadores de este programa en habilidades blandas, con el objetivo de tener mayor nivel de comunicación y trato con los usuarios del programa, cuidando las relaciones interpersonales.
- d) Para mejorar el control del PVL de la municipalidad distrital de Carmen Alto- región Ayacucho, se recomienda al órgano de control institucional participar activamente en el proceso de compra para la adquisición de alimentos para este programa como veedor, y la distribución de esta, verificando la participación de todas las partes involucradas a fin de transparentar este proceso y mejorar la satisfacción de usuarios.

### Revisión Bibliográfica

- Toro, M. (2012). *La Planificación: Conceptos básicos, Principios, Componentes, Características y desarrollo del proceso*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de <https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccion-a-la-planificacion.pdf>
- Alvares, M. J. (2014). “*GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL BÁSICO BAÑOS*”. (Trabajo de Titulación Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Sistemas de Salud, Universidad Técnica de Ambato) Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgleclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7466/1/Mg.ASS.2252.pdf
- Andina/Difusión. (2021). *Desnutrición crónica afectó al 11.5% de la población menor de 5 años en Perú*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-inei-desnutricion-cronica-afecto-al-115-de-poblacion-menor-5-anos-peru-893176.aspx>
- Argudo, C. (2018). *Etapas del proceso administrativo*, Emprende. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Ariza Ramirez, F. J., & Ariza Ramirez, J. M. (s.f.). *Información y atención al cliente*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- ASTURIAS Corporación Universitaria. (s.f.). *La Organización*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/introduccion\\_administracion/unidad3\\_pdf3.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/introduccion_administracion/unidad3_pdf3.pdf)
- Beltrán Ríos, J. A., & López Giraldo, J. A. (2018). *Evolución de la administración*. Recuperado el 29 de julio de 2022, de

[https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/447\\_Evolucion\\_de\\_la\\_administracion.pdf](https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/447_Evolucion_de_la_administracion.pdf)

Bravo, B. B. (2020). *La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo - Manta*. (Proyecto de tesis previo a la obtención del Título de Economista, Universidad Estatal del Sur de Manbi) Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2807/1/TESIS%20BERONICA%20BRAVO.pdf>

Calva Gonzalez, J. J. (s.f.). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Recuperado el 30 de julio de 2022, de [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/CL796/1/satisfaccion\\_usuarios\\_juan\\_jose\\_calva\\_gonzalez.pdf](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/CL796/1/satisfaccion_usuarios_juan_jose_calva_gonzalez.pdf)

Castellanos, A. (2015). *Logística Comercial Internacional*, Universidad del Norte. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37112/Vitancio\\_RAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37112/Vitancio_RAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cavia, M. (s.f.). *Introducción a la Administración*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de <https://sd1abd48862f1f1fb.jimcontent.com/download/version/1506348372/module/9841418471/name/Direcci%C3%B3n.pdf>

CEPAL. (2020). *Objetivos de desarrollo sostenible (ODS)*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible/objetivos-desarrollo-sostenible-ods>

Chávez Haro, M. M., Castelo Salazar, Á. G., & Villacis Uvidia, J. F. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador*.

- Recuperado el 1 de agosto de 2022, de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/198/323/>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*, McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Cladera Gonzales, C. R. (2012). *El respeto por la Puntualidad*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de <http://www.cladera.org/pdf/Puntualidad.pdf>
- Coriosoando. (2020). *¿Qué diferencia investigación investigación básica e investigación aplicada?* Obtenido de <https://curiosoando.com/que-diferencia-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada>
- Dextre Flores, J. J., & Del Pozo Rivas, R. S. (2012). *¿Control de gestión o gestión de control?* Recuperado el 31 de julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Diaz Torres, A. (s.f.). *Como atender y servir efectivamente al usuario*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de [https://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2010/pdf/Separata\\_Usuario.pdf](https://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2010/pdf/Separata_Usuario.pdf)
- Droppelmann, G. (2018). *Estadística en fácil, pruebas de normalidad- revista actualizaciones clínica MEDS*. Obtenido de <https://www.meds.cl/wp-content/uploads/Art-5.-Guillermo-Droppelmann.pdf>

- Empresas y negocios. (2020). *Gestión administrativa*, Concepto. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Esteban, V. M. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima*. (Tesis para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo) Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8963/Esteban\_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, M. (4 de Junio de 2018). *Historia del servicio al cliente*, Negocios. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente>
- Fonseca Vásquez, J. F., & Martillo Llor, A. A. (2021). *Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción*. Recuperado el 1 de agosto de 2022, de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/668/3/12.pdf>
- Fuentes Maquera, J. E. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial mariscal nieta, 2017*. Recuperado el 1 de agosto de 2022, de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/488/Judith\\_Tesis\\_titulo\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/488/Judith_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fundacion CETMO. (2006). *Medir la satisfacción de los clientes*. Recuperado el 30 de julio de 2022, de [https://www.mitma.gob.es/recursos\\_mfom/pdf/46E6424E-F140-4F6B-9463-FD0B2CAA31A8/25587/Cap5Medirlasatisfacciondelosclientes1.pdf](https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/pdf/46E6424E-F140-4F6B-9463-FD0B2CAA31A8/25587/Cap5Medirlasatisfacciondelosclientes1.pdf)
- García Brunori, J. M. (2013). *Canales de distribución: distribución de productos de consumo masivo*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de [http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar/676/1/TM\\_GarciaBrunori.pdf](http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar/676/1/TM_GarciaBrunori.pdf)
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo*

- empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Recuperado el 1 de agosto de 2022, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Recuperado el 30 de julio de 2022, de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36463/35311/>
- Huamán, T. (2020). *La gestión administrativa y el control en la eficacia del Programa del Vaso de Leche en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado departamento de Huánuco*. (Tesis para optar el grado académico de magister en Contabilidad con mención en Contabilidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos) Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15522/Huaman\\_ct.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15522/Huaman_ct.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Isique, C. M. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo) Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78089/Isique\\_%C5%83CM-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78089/Isique_%C5%83CM-SD.pdf?sequence=1)
- Ley N° 24059. (21 de Diciembre de 1984). *Crean el Programa de Vaso de Leche en Todos los Municipios Provinciales de la República*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/medium/archive/000/011/062/vaso\\_de\\_leche.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/medium/archive/000/011/062/vaso_de_leche.pdf)
- Ley N° 27470. (18 de Mayo de 2001). Obtenido de [https://www4.congreso.gob.pe/congresista/2001/edelapunte/leyes/ley\\_27470.htm](https://www4.congreso.gob.pe/congresista/2001/edelapunte/leyes/ley_27470.htm)

- Lingan, S. (2021). *Estadística para el diseño metodológico del proyecto de investigación y prueba de contrastación de hipótesis*, E-Valua.
- López, J. F. (2019). *Etapas del proceso administrativo*, Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Mayta, H. J. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Olleros – Huaraz, 2018*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38578/Mayta\\_FHJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38578/Mayta_FHJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *Política Económica y Social*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=243&id=393&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=243&id=393&lang=es-ES)
- Molero, N. H. (2018). *La puntualidad en la administración pública y su relación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Tacna, año 2017*. (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias con Mención en Gerencia Pública, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann) Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3487/167\_2018\_molero\_yanez\_nh\_espg\_maestria\_gerencia\_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarrete, K. E. (2019). *El control dentro del proceso administrativo*, Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>



- Padilla, J. (2019). *Correlación de Kendall (Tau-b de Kendall y Tau-c de Kendall) potencia estadística tamaño del efecto (archivo de video)*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=KglSX0cqJ5U>
- Padilla, N. Y. (2019). *Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo psicológico*, Revista de Salu Pública. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/02/1049693/49-55.pdf>
- Pautt Torres, G. (2011). *Liderazgo y direccion: Dos conceptos distintos con resultados diferentes*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90922732013.pdf>
- Perez, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, región San Martín*. Recuperado el 1 de agosto de 2022, de [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Resolución Ministerial N°089-2007-MTC/01. (2007). *Aprueban Directiva "Normas de Puntualidad y Respeto"*, El Peruano. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/337689/1\\_0\\_1916\\_.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/337689/1_0_1916_.pdf)
- Rey Martín, C. (2000). *La satisfaccion del usuario: Un concepto en alza*. Recuperado el 30 de julio de 2022, de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/11741>
- Saavedra Guzman, R., Castro Zea, L. E., Restrepo Quintero, O., & Rojas Rojas, A. (2001). *Planificacion del desarrollo*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de

[https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field\\_attached\\_file/pdf\\_f\\_planificacion\\_del\\_desarrollo\\_-\\_pag.-web-11-15.pdf](https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf_f_planificacion_del_desarrollo_-_pag.-web-11-15.pdf)

Salazar, D., & Gerardo Enrique, R. (2006). *Planificación. ¿Éxito Gerencial?* Recuperado el 31 de julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90460103.pdf>

Schmidt, M. A., Tennina, M. E., & Obiol, L. (2018). *La función de control en las organizaciones*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/download/1349/816/3665>

SurveMonkey. (2021). *Aquí tienes 6 claves para mejorar las habilidades de tu equipo de atención al cliente*. Obtenido de <https://es.surveymonkey.com/mp/6-keys-improving-teams-customer-service-skills/>

Susana, B. S. (2014). *“Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”*. (Trabajo de Investigación Previo a la Obtención del Título de Ingeniera de Empresas, Universidad Técnica de Ambato) Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e..pdf>

Uriarte, J. M. (2020). *Planificación, Características*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/planificacion/>

Velásquez Contreras, A. (2007). *La organización, el sistema y su dinámica: Una versión desde Niklas Luhmann*. Recuperado el 31 de julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>

Zuñiga, C. (2019). *Gestión del programa de vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Majes - provincia de Caylloma*. (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Ciencias: Administración, con Mención: Gerencia de Estado y Administración Pública, Universidad Nacional de San Agustín de

Arequipa) Obtenido de chrome-  
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstr  
eam/handle/UNSA/9099/UPzuloc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

## **Anexos**

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022?</p> <p>2. Problemas específicos</p> <p>a) ¿En qué medida la planificación se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022?</p> <p>b) ¿En qué medida la organización se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar en qué medida la planificación se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022</p> <p>b) Conocer en qué medida la organización se relaciona</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022</p> <p>2. Hipótesis específicas</p> <p>a) La planificación se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto, Ayacucho 2022</p> <p>b) La organización se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la</p>	<p>1. Variable uno</p> <p>X. Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones</p> <p>x1. Planificación</p> <p>x2. Organización</p> <p>x3. Dirección</p> <p>x4. Control</p> <p>2. Variable dos</p> <p>Y. Satisfacción de usuarios</p> <p>Dimensiones</p> <p>y1. Puntualidad</p>	<p>Tipo de investigación. Aplicada</p> <p>Transversal</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo y correlacional.</p> <p>Población y muestra</p> <p>Población = 1533</p> <p>Muestra = 307 colaboradores</p> <p>4. Técnica e instrumento.</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022?</p> <p>c) ¿En qué medida la dirección se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022?</p> <p>d) ¿En qué medida el control se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022?</p>	<p>con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmes Alto, Ayacucho 2022</p> <p>c)Conocer en qué medida la dirección se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022</p> <p>d)Determinar en qué medida el control se relaciona con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022</p>	<p>municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022</p> <p>c) La dirección se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Carmen Alto, Ayacucho 2022</p> <p>d) El control se relaciona directamente con la satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022</p> <p>.</p>	<p>y2. Atención</p> <p>y3. Distribución</p>	

## Anexo 2

### Validación de instrumentos

#### JUEZ 1. INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Variable: Gestión administrativa	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	si	no	si	no	si	no	
Dimensión: Planificación							
1. La municipalidad distrital de Carmen Alto lleva a cabo con tiempo la compra de alimentos para el vaso de leche	x		x		x		
2. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con presupuesto para atender la demanda de los beneficiarios	x		x		x		
3. Los funcionarios de la municipalidad distrital de Carmen Alto estudian anticipadamente sobre incremento de las raciones del vaso de leche	x		x		x		
4. La municipalidad fija con anticipación las acciones a seguir a través del año	x		x		x		
5. El comité de administración del programa de vaso de leche participa directamente en el proceso de planificación de las compras de insumos	x		x		x		
Dimensión: Organización							
6. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con el personal adecuado para el buen funcionamiento del PVL	x		x		x		
7. Se realiza capacitaciones respecto a almacenamiento y manipulación de alimentos a los funcionarios y usuarios	x		x		x		

8. La atención del PVL es oportuno	x		x		x		
9. El comité de administración del programa vaso de leche cuenta con los instrumentos de gestión (ROF, MOF, libro de actas)	x		x		x		
10. Se destina el total de transferencia que envía del gobierno central en la adquisición de insumos para el PVL	x		x		x		
11. La distribución de los insumos del PVL por parte de la municipalidad se lleva a cabo de acuerdo con lo planificado	x		x		x		
Dimensión: Dirección							
12. En la municipalidad distrital de Carmen Alto, el personal se siente motivado al momento de realizar los diferentes servicios para el PVL	x		x		x		
13. Existe comunicación e interés por parte de la municipalidad al momento de absolver sus dudas e inquietudes, debido al funcionamiento del PVL	x		x		x		
14. El funcionario dirige las acciones a seguir en bien del PVL	x		x		x		
15. El funcionario corrige los errores con algún ejemplo	x		x		x		
Dimensión: Control							
16. La municipalidad al momento de la recepción de los insumos le hace participe de la verificación	x		x		x		
17. El órgano de control institucional vela por la integridad de las operaciones del PVL	x		x		x		
18. El informe de las acciones de control tiene limitaciones porque se refiere únicamente al aspecto financiero	x		x		x		



19. La municipalidad le ha capacitado en materia del control del PVL	x		x		x		
20. Las adquisiciones que hace la municipalidad para el PVL son transparentes	x		x		x		
21. La municipalidad supervisa continuamente al PVL	x		x		x		
<b>Variable: Satisfacción de usuarios</b>	<b>Pertenencia</b>		<b>Relevancia</b>		<b>Claridad</b>		
	si	no	si	no	si	no	
<b>Dimensión: Puntualidad</b>							
1. La distribución diaria de alimentos es a la hora programada	x		x		x		
2. El lugar para la entrega de alimentos a los usuarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad	x		x		x		
3. El recojo de alimentos de los beneficiarios es puntual	x		x		x		
4. Las actividades inician y terminan a la hora indicada	x		x		x		
<b>Dimensión: Atención</b>							
5. La atención al beneficiario en la entrega de alimentos es buena y adecuada	x		x		x		
6. El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, maca, kiwicha) es de mayor atención a niños menores de 5 años	x		x		x		
7. El servicio de alimentación a los ancianos es de prioridad e importancia	x		x		x		
8. El servicio de alimentación a las gestantes es de prioridad e importancia	x		x		x		
9. En la atención del personal muestra cortesía	x		x		x		

Dimensión: Distribución							
10. La distribución de leche líquida – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) es igual para todos los beneficiarios	x		x		x		
11. El almacenamiento de la leche – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) cumple con las normas de salubridad	x		x		x		
12. El almacenamiento de la leche – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) está libre de contaminación (roedores, insectos, suciedad)	x		x		x		
13. El almacenamiento de la leche – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) se mantiene con temperatura adecuada	x		x		x		
14. La distribución cubre las expectativas de los beneficiarios	x		x		x		

Observaciones (precisar si hubiera): .....

Opinión de aplicabilidad: a) Aplicable (X), b) Aplicable después de corregir ( ), c) No aplicable( )

Apellidos y nombres de juez validador: PELAYO HILARIO VALENZUELA. Especialidad del validador: Dr. En Administración.

Pertenencia. El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia. El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad. Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Ayacucho, mayo de 2022



Pelayo Hilario Valenzuela  
DNI:28216089Telf./Cel.:989173422

JUEZ 2. INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Variable: Gestión administrativa	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	si	no	si	no	si	no	
<b>Dimensión: Planificación</b>							
1. La municipalidad distrital de Carmen Alto lleva a cabo con tiempo la compra de alimentos para el vaso de leche	x		x		x		
2. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con presupuesto para atender la demanda de los beneficiarios	x		x		x		
3. Los funcionarios de la municipalidad distrital de Carmen Alto estudian anticipadamente sobre incremento de las raciones del vaso de leche	x		x		x		
4. La municipalidad fija con anticipación las acciones a seguir a través del año	x		x		x		
5. El comité de administración del programa de vaso de leche participa directamente en el proceso de planificación de las compras de insumos	x		x		x		
<b>Dimensión: Organización</b>							
6. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con el personal adecuado para el buen funcionamiento del PVL	x		x		x		
7. Se realiza capacitaciones respecto a almacenamiento y manipulación de alimentos a los funcionarios y usuarios	x		x		x		
8. La atención del PVL es oportuno	x		x		x		
9. El comité de administración del programa vaso de leche cuenta con los instrumentos de gestión (ROF, MOF, libro de actas)	x		x		x		
10. Se destina el total de transferencia que envía del gobierno central en la adquisición de insumos para el PVL	x		x		x		
11. La distribución de los insumos del PVL por parte de la municipalidad se lleva a cabo de acuerdo con lo planificado	x		x		x		
<b>Dimensión: Dirección</b>							
12. En la municipalidad distrital de Carmen Alto, el personal se siente motivado al momento de realizar los diferentes servicios para el PVL	x		x		x		
13. Existe comunicación e interés por parte de la municipalidad al momento de absolver sus dudas e inquietudes, debido al funcionamiento del PVL	x		x		x		
14. El funcionario dirige las acciones a seguir en bien del PVL	x		x		x		
15. El funcionario corrige los errores con algún ejemplo	x		x		x		
<b>Dimensión: Control</b>							

16. La municipalidad al momento de la recepción de los insumos le hace participe de la verificación	x		x		x		
17. El órgano de control institucional vela por la integridad de las operaciones del PVL	x		x		x		
18. El informe de las acciones de control tiene limitaciones porque se refiere únicamente al aspecto financiero	x		x		x		
19. La municipalidad le ha capacitado en materia del control del PVL	x		x		x		
20. Las adquisiciones que hace la municipalidad para el PVL son transparentes	x		x		x		
21. La municipalidad supervisa continuamente al PVL	x		x		x		
<b>Variable: Satisfacción de usuarios</b>	<b>Pertenencia</b>		<b>Relevancia</b>		<b>Claridad</b>		
	si	no	si	no	si	no	
<b>Dimensión: Puntualidad</b>							
15. La distribución diaria de alimentos es a la hora programada	x		x		x		
16. El lugar para la entrega de alimentos a los usuarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad	x		x		x		
17. El recojo de alimentos de los beneficiarios es puntual	x		x		x		
18. Las actividades inician y terminan a la hora indicada	x		x		x		
<b>Dimensión: Atención</b>							
19. La atención al beneficiario en la entrega de alimentos es buena y adecuada	x		x		x		
20. El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, maca, kiwicha) es de mayor atención a niños menores de 5 años	x		x		x		
21. El servicio de alimentación a los ancianos es de prioridad e importancia	x		x		x		
22. El servicio de alimentación a las gestantes es de prioridad e importancia	x		x		x		
23. En la atención del personal muestra cortesía	x		x		x		
<b>Dimensión: Distribución</b>							
24. La distribución de leche líquida – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) es igual para todos los beneficiarios	x		x		x		
25. El almacenamiento de la leche – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) cumple con las normas de salubridad	x		x		x		
26. El almacenamiento de la leche – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) está libre de contaminación (roedores, insectos, suciedad)	x		x		x		

27. El almacenamiento de la leche – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) se mantiene con temperatura adecuada	x		x		x	
28. La distribución cubre las expectativas de los beneficiarios	x		x		x	

Observaciones (precisar si hubiera): .....

Opinión de aplicabilidad: a) Aplicable (X), b) Aplicable después de corregir ( ), c) No aplicable( )

Apellidos y nombres de juez validador: Efraín Castillo Quintero. Especialidad del validador: Mg. Gestión pública

Pertenencia. El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia. El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad. Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Ayacucho, mayo de 2022




---

Efraín Castillo Quintero

DNI:41784267Telf./Cel.:966935394

### JUEZ 3. INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Variable: Gestión administrativa	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	si	no	si	no	si	no	
<b>Dimensión: Planificación</b>							
1. La municipalidad distrital de Carmen Alto lleva a cabo con tiempo la compra de alimentos para el vaso de leche	x		x		x		
2. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con presupuesto para atender la demanda de los beneficiarios	x		x		x		
3. Los funcionarios de la municipalidad distrital de Carmen Alto estudian anticipadamente sobre incremento de las raciones del vaso de leche	x		x		x		
4. La municipalidad fija con anticipación las acciones a seguir a través del año	x		x		x		
5. El comité de administración del programa de vaso de leche participa directamente en el proceso de planificación de las compras de insumos	x		x		x		
<b>Dimensión: Organización</b>							
6. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con el personal adecuado para el buen funcionamiento del PVL	x		x		x		
7. Se realiza capacitaciones respecto a almacenamiento y manipulación de alimentos a los funcionarios y usuarios	x		x		x		
8. La atención del PVL es oportuno	x		x		x		
9. El comité de administración del programa vaso de leche cuenta con los instrumentos de gestión (ROF, MOF, libro de actas)	x		x		x		
10. Se destina el total de transferencia que envía del gobierno central en la adquisición de insumos para el PVL	x		x		x		
11. La distribución de los insumos del PVL por parte de la municipalidad se lleva a cabo de acuerdo con lo planificado	x		x		x		
<b>Dimensión: Dirección</b>							
12. En la municipalidad distrital de Carmen Alto, el personal se siente motivado al momento de realizar los diferentes servicios para el PVL	x		x		x		
13. Existe comunicación e interés por parte de la municipalidad al momento de absolver sus dudas e inquietudes, debido al funcionamiento del PVL	x		x		x		
14. El funcionario dirige las acciones a seguir en bien del PVL	x		x		x		
15. El funcionario corrige los errores con algún ejemplo	x		x		x		
<b>Dimensión: Control</b>							

16. La municipalidad al momento de la recepción de los insumos le hace participe de la verificación	x		x		x		
17. El órgano de control institucional vela por la integridad de las operaciones del PVL	x		x		x		
18. El informe de las acciones de control tiene limitaciones porque se refiere únicamente al aspecto financiero	x		x		x		
19. La municipalidad le ha capacitado en materia del control del PVL	x		x		x		
20. Las adquisiciones que hace la municipalidad para el PVL son transparentes	x		x		x		
21. La municipalidad supervisa continuamente al PVL	x		x		x		
Variable: Satisfacción de usuarios	Pertinencia		Relevancia		Claridad		
	si	no	si	no	si	no	
<b>Dimensión: Puntualidad</b>							
29. La distribución diaria de alimentos es a la hora programada	x		x		x		
30. El lugar para la entrega de alimentos a los usuarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad	x		x		x		
31. El recojo de alimentos de los beneficiarios es puntual	x		x		x		
32. Las actividades inician y terminan a la hora indicada	x		x		x		
<b>Dimensión: Atención</b>							
33. La atención al beneficiario en la entrega de alimentos es buena y adecuada	x		x		x		
34. El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, maca, kiwicha) es de mayor atención a niños menores de 5 años	x		x		x		
35. El servicio de alimentación a los ancianos es de prioridad e importancia	x		x		x		
36. El servicio de alimentación a las gestantes es de prioridad e importancia	x		x		x		
37. En la atención del personal muestra cortesía	x		x		x		
<b>Dimensión: Distribución</b>							
38. La distribución de leche líquida – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) es igual para todos los beneficiarios	x		x		x		
39. El almacenamiento de la leche – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) cumple con las normas de salubridad	x		x		x		
40. El almacenamiento de la leche – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) está libre de contaminación (roedores, insectos, suciedad)	x		x		x		
41. El almacenamiento de la leche – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) se mantiene con temperatura adecuada	x		x		x		
42. La distribución cubre las expectativas de los beneficiarios	x		x		x		

Observaciones (precisar si hubiera): .....

Opinión de aplicabilidad: a) Aplicable (X), b) Aplicable después de corregir ( ), c) No aplicable ( )

Apellidos y nombres de juez validador: Vladimir M. Coral Amézquita. Especialidad del validador: Mg. En Ciencias – Proyectos de inversión

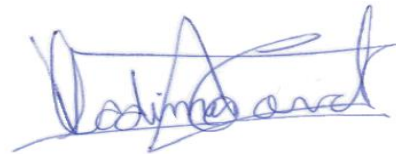
Pertenencia. El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia. El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad. Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Ayacucho, mayo de 2022



---

Vladimir M. Coral Amézquita

DNI:40105731 Telf./Cel.:931090801



### Anexo 3

#### Cuestionario

#### X: Gestión administrativa

##### Introducción:

Sr. Con las disculpas del caso, muy buenos días. Mi nombre es ..., el propósito de mi visita es hacer de su conocimiento que vengo llevando a cabo la tesis: “Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022”, la que es de interés netamente académico, para lo cual solicito su apoyo marcando con una equis (X) una opción en cada dimensión, teniendo en cuenta la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre

Dimensiones / Ítems	Valoración				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Planificación</b>					
1. La municipalidad distrital de Carmen Alto lleva a cabo con tiempo la compra de alimentos para el vaso de leche					
2. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con presupuesto para atender la demanda de los beneficiarios					
3. Los funcionarios de la municipalidad distrital de Carmen Alto estudian anticipadamente sobre incremento de las raciones del vaso de leche					
4. La municipalidad fija con anticipación las acciones a seguir a través del año					
5. El comité de administración del programa de vaso de leche participa directamente en el proceso de planificación de las compras de insumos					
<b>Dimensión: Organización</b>					
6. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con el personal adecuado para el buen funcionamiento del PVL					
7. Se realiza capacitaciones respecto a almacenamiento y manipulación de alimentos a los funcionarios y usuarios					
8. La atención del PVL es oportuno					

Dimensiones / Ítems	Valoración				
	1	2	3	4	5
9. El comité de administración del programa vaso de leche cuenta con los instrumentos de gestión (ROF, MOF, libro de actas)					
10. Se destina el total de transferencia que envía del gobierno central en la adquisición de insumos para el PVL					
11. La distribución de los insumos del PVL por parte de la municipalidad se lleva a cabo de acuerdo con lo planificado					
<b>Dimensión: Dirección</b>					
12. En la municipalidad distrital de Carmen Alto, el personal se siente motivado al momento de realizar los diferentes servicios para el PVL					
13. Existe comunicación e interés por parte de la municipalidad al momento de absolver sus dudas e inquietudes, debido al funcionamiento del PVL					
14. El funcionario dirige las acciones a seguir en bien del PVL					
15. El funcionario corrige los errores con algún ejemplo					
<b>Dimensión: Control</b>					
16. La municipalidad al momento de la recepción de los insumos le hace participe de la verificación					
17. El órgano de control institucional vela por la integridad de las operaciones del PVL					
18. El informe de las acciones de control tiene limitaciones porque se refiere únicamente al aspecto financiero					
19. La municipalidad le ha capacitado en materia del control del PVL					
20. Las adquisiciones que hace la municipalidad para el PVL son transparentes					
21. La municipalidad supervisa continuamente al PVL					

### Calificación de gestión administrativa

<b>Desempeño laboral</b>	<b>Puntaje</b>
Eficiente	85 – 105
Regular	43 – 84
Deficiente	21 - 42

### Calificación de gestión administrativa por dimensiones

<b>Dimensión: Planificación</b>	<b>Puntaje</b>
Eficiente	21 – 25
Regular	11 – 20
Deficiente	2 - 10
<b>Dimensión: Organización</b>	<b>Puntaje</b>
Eficiente	25 – 30
Regular	13 – 24
Deficiente	6 - 12
<b>Dimensión: Dirección</b>	<b>Puntaje</b>
Eficiente	17 – 20
Regular	9 – 16
Deficiente	4 - 8
<b>Dimensión: Control</b>	<b>Puntaje</b>
Eficiente	25 – 30
Regular	13 – 24
Deficiente	6 - 12

## Anexo 4

### Cuestionario

#### Y: Satisfacción de usuarios

##### Introducción:

Sr. Con las disculpas de caso, muy buenos días. Mi nombre es ..., el propósito de mi visita es hacer de su conocimiento que vengo llevando a cabo la tesis: “Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022”, la misma que es de interés netamente académico, para lo cual solicito su apoyo marcando con una equis (X) una opción en cada dimensión, teniendo en cuenta la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre

Dimensiones / Ítems	Valoración				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Puntualidad</b>					
1. La distribución diaria de alimentos es a la hora programada					
2. El lugar para la entrega de alimentos a los usuarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad					
3. El recojo de alimentos de los beneficiarios es puntual					
4. Las actividades inician y terminan a la hora indicada					
<b>Dimensión: Atención</b>					
5. La atención al beneficiario en la entrega de alimentos es buena y adecuada					
6. El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, maca, kiwicha) es de mayor atención a niños menores de 5 años					
7. El servicio de alimentación a los ancianos es de prioridad e importancia					
8. El servicio de alimentación a las gestantes es de prioridad e importancia					
9. En la atención del personal muestra cortesía					

Dimensiones / Ítems	Valoración				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Distribución</b>					
10. La distribución de leche líquida – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) es igual para todos los beneficiarios					
11. El almacenamiento de la leche – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) cumple con las normas de salubridad					
12. El almacenamiento de la leche – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) está libre de contaminación (roedores, insectos, suciedad)					
13. El almacenamiento de la leche – pasteurizada y subproductos (avena, maca, kiwicha) se mantiene con temperatura adecuada					
14. La distribución cubre las expectativas de los beneficiarios					

### Calificación de satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario	Puntaje
Eficiente	57 – 70
Regular	29 – 56
Deficiente	14 - 28

### Calificación de satisfacción del usuario por dimensiones

Dimensión: puntualidad	Puntaje
Eficiente	17 – 20
Regular	9 – 16
Deficiente	4 - 8
Dimensión: Atención	Puntaje
Eficiente	21 – 25
Regular	11 – 20
Deficiente	5 - 10
Dimensión: Distribución	Puntaje
Eficiente	21 – 25
Regular	11 – 20
Deficiente	5 - 10

## Anexo 5

### *Análisis de fiabilidad*

#### ***“Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida”***

La consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems.

Como criterio general, George & Mallery, 2003 (citado en Hernández & Pascal, 2017) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- “Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	2

Se aprecia, que el coeficiente de Cronbach es igual a 0.896, entonces, es buena.

**Anexo 6***Prueba de normalidad*

## a. Hipótesis.

“Ho: La variable aleatoria no tiene una distribución normal

H1: La variable aleatoria tiene una distribución normal”

## b. Estadístico de prueba

$$W_c = \frac{b^2}{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

## c. Zona de aceptación para H0:

La zona de aceptación para Ho está formada por todos los valores del estadístico de prueba  $W_c$  menores al valor esperado o tabulado  $W_{(1-\alpha; n)}$

	<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Satisfacción del Usuario</b>
N	307	307
Parámetros normales		
Media	1.99	2.21
Desv. Desviación	0.669	0.651
Absoluto	0.278	0.287
Positivo	0.276	0.287
Negativo	-0.278	-0.244
Estadístico de prueba	0.278	0.287
Sig. asintótica(bilateral)	,000	,000



## Anexo 7

### Base de datos

N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	13	12	47	49	50	26	24	17	19	99	85	89	85	67	68	18	56	38	89	92	86
2	45	11	84	89	92	82	29	26	51	73	89	95	88	81	79	29	69	41	81	83	93
3	78	34	98	99	105	107	185	65	65	68	52	52	78	94	96	23	72	52	59	62	58
4	99	182	52	45	45	57	54	186	74	49	45	46	41	42	52	151	77	95	55	42	49
5	72	68	26	25	15	35	15	13	98	18	36	25	15	23	12	86	33	81	23	28	21
307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Nº	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
20	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
21	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
22	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
23	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
24	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
25	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
26	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
27	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1

N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
28	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
29	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
30	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
31	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
32	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
33	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
34	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
35	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
36	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
37	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
38	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
39	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
40	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
41	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
42	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
43	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
44	2	3	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
45	2	3	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1

N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
46	2	3	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
47	2	3	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
48	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1
49	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1
50	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1
51	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1
52	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1
53	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1
54	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1
55	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1
56	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1
57	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1
58	2	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1
59	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1
60	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1
61	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1
62	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1
63	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1

N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
64	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1
65	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1
66	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1
67	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1
68	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1
69	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1
70	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1
71	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	2	1	1	1
72	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	2	1	1	1
73	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	2	1	1	1
74	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	2	1	1	1
75	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	2	1	1	1
76	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	2	1	1	1
77	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	2	1	1	1
78	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	2	1	1	1
79	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	2	1	1	1
80	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	3	1	1	1
81	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	3	1	1	1

N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
82	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	3	1	1	1
83	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	3	1	1	1
84	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	3	1	1	1
85	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	3	1	1	1
86	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	4	2	3	1	1	1
87	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	4	2	3	1	1	2
88	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	4	2	3	1	1	2
89	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	4	2	3	1	1	2
90	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	1	2
91	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	1	2
92	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	1	2
93	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
94	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
95	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
96	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
97	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
98	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
99	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2

N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
100	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
101	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
102	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
103	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
104	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
105	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
106	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
107	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
108	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
109	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
110	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
111	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
112	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
113	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
114	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
115	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
116	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
117	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2

Nº	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
118	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
119	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
120	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
121	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
122	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
123	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
124	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
125	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2
126	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2
127	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2
128	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2
129	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2
130	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2
131	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2
132	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
133	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
134	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
135	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2



N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
136	3	4	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
137	4	4	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
138	4	4	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
139	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
140	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
141	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
142	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
143	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
144	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
145	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
146	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
147	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2
148	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2
149	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
150	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
151	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
152	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
153	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2

Nº	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
154	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
155	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
156	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
157	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
158	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
159	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
160	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
161	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
162	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
163	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
164	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
165	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
166	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
167	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
168	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
169	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
170	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2
171	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2

N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
172	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2
173	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2
174	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2
175	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2
176	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2
177	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2
178	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2
179	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2
180	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
181	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
182	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
183	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
184	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
185	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
186	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
187	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
188	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
189	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3

N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
190	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
191	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
192	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
193	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
194	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
195	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
196	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
197	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
198	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
199	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
200	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
201	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
202	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
203	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
204	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
205	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
206	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
207	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3

Nº	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
208	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
209	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
210	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
211	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
212	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
213	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
214	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
215	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
216	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
217	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
218	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
219	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
220	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
221	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
222	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3
223	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3
224	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3
225	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3

N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
226	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3
227	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3
228	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3
229	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3
230	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3
231	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3
232	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3
233	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3
234	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3
235	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3
236	5	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3
237	5	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	3
238	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4
239	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4
240	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4
241	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4
242	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4
243	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4

N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
244	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
245	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
246	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
247	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
248	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
249	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
250	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
251	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
252	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
253	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
254	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
255	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
256	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
257	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
258	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
259	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
260	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
261	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4

N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
262	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
263	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
264	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
265	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
266	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
267	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
268	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
269	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
270	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
271	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
272	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
273	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
274	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
275	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
276	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
277	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
278	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
279	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4



N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
280	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
281	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
282	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
283	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
284	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
285	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
286	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
287	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
288	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
289	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
290	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
291	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
292	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
293	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
294	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
295	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
296	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
297	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

N°	PLANIFICACION					ORGANIZACIÓN						DIRECCION				CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
298	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
299	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
300	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
301	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
302	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
303	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
304	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
305	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
306	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
307	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	23	18	12	10	17	16	13	11	12	10	13	19	13	12
2	25	49	56	68	26	46	52	60	74	31	26	29	31	35
3	159	126	134	145	156	125	132	152	124	42	50	51	52	57
4	85	96	85	63	98	96	82	63	82	95	86	80	75	68
5	15	18	20	21	10	24	28	21	15	129	132	128	136	135
307	307.0	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307	307
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
12	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
13	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
14	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
15	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
16	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
17	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
18	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
19	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
20	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
44	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
45	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
46	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
47	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
48	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
49	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
50	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
51	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
52	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
53	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
54	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
55	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
56	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
57	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
58	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
59	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
60	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
61	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
62	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
63	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
64	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
65	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
66	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
67	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
68	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
69	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
70	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
71	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
72	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
73	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
74	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
75	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
76	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
77	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
78	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
85	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3



N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
188	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5
189	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5
190	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5
191	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5
192	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
193	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5
194	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5
195	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5
196	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5
197	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5
198	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5
199	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5
200	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
201	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
202	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
203	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
204	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
205	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
206	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
207	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
208	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
209	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
210	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
211	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
212	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
213	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
214	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
215	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
216	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
217	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
218	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
219	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
220	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
221	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
222	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
223	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5



N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
280	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
281	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
282	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
283	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
284	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
285	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
286	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
287	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
288	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
289	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
290	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
291	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
292	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
293	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
294	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
295	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
296	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
297	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
298	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
299	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
300	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

N°	PUNTUALIDAD				ATENCION					DISTRIBUCION				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
301	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
302	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
303	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
304	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
305	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
306	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
307	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

**UNSCH**ESCUELA DE  
POSGRADO**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 192-2023-UNSCH-EPG/EGAP**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

<b>AUTOR</b>	Bach. Richard Maximo Bautista Rivera
<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
<b>GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA</b>	MAESTRO
<b>DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO</b>	MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL
<b>TÍTULO DE TESIS</b>	Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Programa de Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022
<b>EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD</b>	20% de similitud
<b>N° DE TRABAJO</b>	2231244130
<b>FECHA</b>	17-nov.-2023

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

17 de noviembre del 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN  
CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA DE POSGRADO

Ing. Edith Giovana Asto Peña  
Responsable Área Académica

# Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Programa de Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022

*por* Richard Maximo Bautista Rivera

---

**Fecha de entrega:** 17-nov-2023 10:39a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2231244130

**Nombre del archivo:** TESIS\_BAUTISTA\_RIVERA.docx (813.45K)

**Total de palabras:** 30141

**Total de caracteres:** 116343

# Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Programa de Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga</b>	<b>10%</b>
	Trabajo del estudiante	
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b>	<b>3%</b>
	Trabajo del estudiante	
<b>3</b>	<b>repositorio.unsch.edu.pe</b>	<b>2%</b>
	Fuente de Internet	
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>5</b>	<b>repositorio.cepal.org</b>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>6</b>	<b>hdl.handle.net</b>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>7</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe:8080</b>	<b>&lt;1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>8</b>	<b>repositorio.unam.edu.pe</b>	<b>&lt;1%</b>
	Fuente de Internet	

9	<a href="http://www.congreso.gob.pe">www.congreso.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.unas.edu.pe">repositorio.unas.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.unamba.edu.pe">repositorio.unamba.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://transportesynegocios.wordpress.com">transportesynegocios.wordpress.com</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://www.cacic2016.unsl.edu.ar">www.cacic2016.unsl.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Woodbury University Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas  Activo

Excluir bibliografía  Activo

Excluir coincidencias  < 30 words





# Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

## ESCUELA DE POSGRADO

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR

#### AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS. MENCIÓN GERENCIA SOCIAL

#### RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00634-2023-UNSCH-EPG/D

Siendo las 6:00 p.m. de 6 de Setiembre de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA** director (e) de la Escuela de Posgrado, el director **Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA** director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económica, Administrativas y Contables, por los siguientes miembros: **Dr. JORGE IVAN URIBARRI URBINA** y el **Dr. VICTOR RAUL RÓDRIGUEZ HURTADO**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulado, **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CARMEN ALTO, AYACUCHO 2022**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por el Bach, **RICHARD MAXIMO BAUTISTA RIVERA**. Teniendo como asesor al **Dr. Freddy Martin GONZALEZ GUERRA**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: DIECISEIS (16)

#### CALIFICACION (\*)

Aprobado por unanimidad	X
Aprobado por Mayoría	-
Desaprobada por Unanimidad	-
Desaprobada por mayoría	-

(\*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al Bach. **RICHARD MAXIMO BAUTISTA RIVERA** el Grado Académico de **MAESTRO (A) EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**. Siendo las 8.00 pm hrs. Se levanta la sesión. Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 8.00 pm hrs Del 06 de setiembre 2023.

.....  
**Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA**  
 Director (e) de la Escuela de Posgrado

.....  
**Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA**  
 Director de la Unidad de Posgrado – FCEAC

.....  
**Dr. JORGE IVAN URIBARRI URBINA**  
 Miembro

.....  
**Dr. VICTOR RAUL RODRIGUEZ HURTADO**  
 Miembro

.....  
**Mtro. JUAN MIGUEL ANICAMA ANICAMA**  
 Secretario Docente (e)

#### Observaciones:

.....  
 .....