



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del Servicio y Satisfacción en usuarios de los comités del Programa Vaso Leche del Distrito Santo Domingo Morropón, Piura

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Chumacero Correa, Milton (orcid.org/0000-0002-3469-4130)

ASESOR:

Dr. Arévalo Luna, Edmundo Eugenio (orcid.org/0000-0001-8948-7449)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación dedico a mis padres
Y dios por darme la inteligencia para desarrollar
La presente tesis.

Agradecimiento.

Agradezco a Dios y al asesor Dr.

Arevalo Luna Edmundo Eugenio

Índice de contenido

| | |
|---|-----------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenido..... | iv |
| Índice de Tablas..... | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I.- INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II.- MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III.- METODOLOGÍA..... | 19 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 19 |
| 3.2.- Variables y Operacionalización..... | 19 |
| 3.3.- Población, muestra y muestreo..... | 20 |
| 3.4.- Técnicas e instrumentos de recopilación de datos..... | 22 |
| 3.5.- Procedimiento..... | 23 |
| 3.6.- Método de análisis de datos..... | 24 |
| IV.- RESULTADOS..... | 25 |
| V.- DISCUSIÓN..... | 32 |
| VI.- CONCLUSIONES..... | 38 |
| VII.- RECOMENDACIONES..... | 39 |
| VIII. REFERENCIAS..... | 40 |
| ANEXOS..... | 45 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Población de favorecidos del vaso de leche ----- | 21 |
| Tabla 2: Correlaciones entre la gestión del servicio y satisfacción de los consumidores. ----- | 26 |
| Tabla 3: Correlación para la Planificación y satisfacción de usuarios del vaso de leche ----- | 27 |
| Tabla 4: Correlación entre Organización y satisfacción de los usuarios. ----- | 29 |
| Tabla 5: correlación para Control y satisfacción de los usuarios. ----- | 30 |
| Tabla 6: correlación para Ejecución y satisfacción de los usuarios. ----- | 31 |
| Tabla 7: Matriz de Operacionalización ----- | 45 |
| Tabla 8: Evaluación para gestión del servicio ----- | 47 |
| Tabla 9: Evolución para satisfacción de usuarios ----- | 48 |
| Tabla 10: Estadístico descriptivos ----- | 68 |
| Tabla 11: Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra ----- | 68 |

Resumen

La presente investigación tiene como reto determinar si existe relación entre, sobre Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios de los comités de Programa Vaso Leche del Distrito Santo Domingo Morropón, Piura. El tipo de estudio fue básico descriptivo correlacional. La población de 610 beneficiarios y una muestra de 235 usuarios del vaso de leche del distrito de Santo Domingo, para ello se utilizó cuestionarios para cada variable con cualidades de validez y confiabilidad. Los resultados más importantes son la existencia de una correlación lineal directa moderada con un valor $Rho = ,561$, entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de los comités del programa vaso de leche del distrito de Santo Domingo, provincia de Morropón, departamento de Piura, es decir que, si aumenta la gestión de servicios, también aumenta la satisfacción de los usuarios, y si disminuye la gestión de servicios, también disminuye la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gestión, Satisfacción, usuarios, Vaso de Leche.

Abstract

The challenge of this research is to determine if there is a relationship between Service Management and User Satisfaction of the Vaso Leche Program committees of the Santo Domingo Morropón District, Piura. The type of study was basic descriptive correlational. The population of 610 beneficiaries and a sample of 235 users of the glass of milk in the district of Santo Domingo, for which questionnaires were used for each variable with qualities of validity and reliability. The most important results are the existence of a moderate direct linear correlation with a value $r = ,561$, between service management and user satisfaction of the committees of the glass of milk program in the district of Santo Domingo, province of Morropón, department of Piura, that is, if service management increases, user satisfaction also increases, and if service management decreases, user satisfaction also decreases.

Keywords: Management, Satisfaction, users, Glass of Milk

I.- INTRODUCCIÓN.

La Food and Agriculture Organización “FAO” (2020), Indica que la comunidad en conjunto produce 145.5 millones de toneladas métricas de leche constituyendo como los primeros productores, seguido por Estados Unidos 102.6, India 96, China 34.6, Rusia 32.02, Brasil 24.85, Nueva Zelanda 22.24, Reino Unido 15.50, México 12.85, Argentina 11.90, Canadá 0.19, Australia 9, Ucrania 8.8 y Bielorrusia 7.83 millones de toneladas respectivamente; así mismo indican que la leche se utiliza para alimentación posiblemente desde la domesticación de las vacas; otras fuentes de leche es de las búfalas y las cabras.

El PVL en Latinoamérica para los gobiernos de Uruguay, El Salvador, Colombia, Argentina; Guatemala, y parte de México, en los sistemas de contrataciones para la adquisición presentan irregularidades, Por citar México consume 15000 millones de litros cada año, su producción no cubre, por lo que tiene que importar 3000 millones de litros, igual sucede con todos los países latinoamericanos, este déficit lo cubren con leche en polvo (agosto 2019).

El Perú tiene 38 años el programa de vaso de leche dirigidos a infantes y niñas pequeños de 6 años de edad, dirigidos a poblaciones de menores recursos, sin embargo, todavía no se logra erradicar la desnutrición, porque las raciones no alcanzan para todos los días del mes, en algunos alcanza para 20 días, quedando 10 días sin leche.

El Ministerio de Agricultura (2021), menciona que la producción nacional alcanza 1.9 millones de toneladas de leche fresca, la producción está concentrada en las regiones de Cajamarca participa con 19%, Arequipa con 18%, Lima con 14% y el 49% restante está en la selva y el 1% en otras regiones del País, en cuanto al consumo manifiesta que el consumo per cápita es 87 litros, mientras que la FAO sugiere 120 litros/persona/año. Gaviola R. B. E. y Gutiérrez C. R. F. (2020), indican el Perú su déficit de producción de leche lo cubre con importaciones de leche en polvo procedente de Estados Unidos, Unión Europea y Australia. Norma ISO 9001 – 2015 (2021) para comprender la misión del Servicio del Vaso de Leche, es necesario mencionar las nociones de control de atributo de orientación al cliente,

Liderazgo, obligación de las personas, la dirección de procesos, Avance, Adquisición de decisiones basada en demostración, Mandato de las relaciones.

La Municipalidad distrital de Santo Domingo, políticamente pertenece a la provincia de Morropón, región Piura Perú. Tienen 32 comités que alberga 615 beneficiarios, el presupuesto se ha estandarizado desde el año 2006, es decir no ha incrementado hasta la fecha. La distribución es de dos tipos de productos, el primero consiste en tarros de leche evaporada de 410 gramos, el segundo producto se denomina lácteo compuesto de Hojuela pre cocido balanceado a base de Kiwicha, trigo, y maca. La función de los comités es para juntarse y preparar las raciones diarias y repartirlos a los niños para su consumo preparado, pero en el caso de Santo Domingo no se ha logrado consensuar por lo tanto el producto se distribuye a cada comité, estos a su vez entregar a las beneficiarias para que cada uno prepare en su domicilio, esto por la ubicación distante de las casas entre uno y otra. Un 10% aproximadamente no les satisface el producto de la hojuela por lo que deciden darlos a sus animales. El producto está programado para cubrir 28 días específicamente para niños menores de 06 años, a madres gestantes por supuesto a lactantes.

En la presente investigación se plantea resolver la problemática formulada ¿Existe correspondencia significativa entre la Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios de los comités de Programa Vaso Leche de la localidad de Santo Domingo, Morropón, Piura?, para responder al reto se plantea el objetivo general, Determinar si existe correspondencia significativa entre gestión del servicio y Satisfacción de los consumidores de los comités de Programa Vaso Leche del Distrito Santo Domingo, Morropón, Piura. Como objetivos específicos: Conocer correlación entre las dimensiones planificación y satisfacción en los usuarios del vaso de leche, Conocer la correlación entre las dimensiones Organización y Satisfacción de los usuarios del vaso de leche, Conocer la relación entre las dimensiones Control y satisfacción en los usuarios del vaso de leche, Conocer la relación entre las dimensiones Ejecución y satisfacción en los usuarios del vaso de leche del distrito de Santo Domingo, provincia de Morropón, departamento Piura.

El estudio se justifica a partir el punto de vista práctico, es aplicar los métodos de gestión de políticas públicas, recabando datos o información de características

técnicas, cualidades de los bienes del evento de Vaso de leche, con cifras exactas de los contenidos químicos de cada producto, para conocer en base eso su nivel de satisfacción de los usuarios del programa ya mencionado, además se actualizara información relacionado a la organización de los beneficiarios y los trabajadores en el esquema de vaso de leche en el Municipio de Santo Domingo, si sus desempeños son los más eficaces en atender este programa de apoyo social de ser lo contrario hacer las recomendaciones de mejora.

El sustento de la investigación desde su metodología, presenta tipo de diseño con enfoque cuantitativo, mediante la construcción de un instrumento para recolectar los datos, con estos insumos procesar mediante una correlación, dicha información puede servir para realizar otras investigaciones similares.

La justificación social se inicia identificando la problemática de las variables en estudio, teniendo en cuenta algunas deficiencias en la gestión del servicio por los responsables de la Presentación de Vaso de Leche y satisfacción de los beneficiarios del programa antes mencionado en la localidad de Santo Domingo, es relevante el aporte para una buena gestión a nivel específica local, territorial y nacional.

H1: La Gestión del Servicio se correlaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de las representaciones del programa vaso de leche de la Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, circunscripción de Piura. Ho: La Gestión del Servicio no se correlaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de los comités del programa vaso de leche del distrito de Santo Domingo, provincia de Morropón, departamento de Piura.

Como hipótesis específicas: H1: Coexiste concordancia significativa entre la dimensión planificación con la satisfacción de los consumidores del programa vaso de leche del Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, circunscripción de Piura. H2.- Existe concordancia significativa entre la dimensión Organización con la satisfacción de los usuarios de la leche del Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, circunscripción de Piura. H3.- Existe una concordancia significativa entre la dimensión Control con la satisfacción de los usuarios del esquema vaso de leche de la Distrito de Santo Domingo, demarcación de

Morropón, Distrito de Piura. H4.- Existe una concordancia significativa entre la extensión Ejecución con la satisfacción de los usuarios del vaso de leche del Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, circunscripción de Piura

II.- MARCO TEÓRICO.

Se muestra las siguientes referencias internacionales, como sustento de la presente investigación.

Blandón R. W, Rugama. F. B. R. (2021), En Managua Nicaragua realizo su investigación, en relación a la gestión del servicio al cliente, considera las dimensiones de organización, servicio al cliente, fidelización del cliente, y estrategias, para recoger su información utiliza como práctica la encuesta y la conversación. La población fue de 1681, de los cuales por medio de cálculos probabilístico extrajo una muestra de 315 personas. Dentro de sus conclusiones indica la necesidad de estudiar cual es la necesidad del beneficiario o cliente para plantear metas o estrategias para su atención, dentro de su investigación sobresale la calidad del producto, calidad de atención y calidad de servicio en general esto constituye la fidelización del cliente. La contribución de esta investigación en la identificación de las dimensiones de la gestión del servicio, para poder discutir en los resultados.

Cambroner B. A. (2019), En Costa Rica, realiza su investigación basada en una ofrecimiento de mejora de la gestión de prestación al cliente, para la recaudación de indagación manipulo la entrevista y el interrogatorio, su conclusión a nivel de maestría realiza una propuesta de la siguiente manera: para satisfacer al cliente es necesario conocer sus fortalezas, debilidades, para mejorar su atención, considera la habilidad para manejar pedidos en el menor tiempo posible, también indica el automatismo de herramientas dedaleras por el teléfono, uso de redes sociales, el correo electrónico, para atender los pedidos. Se relacionan con la presente investigación en la primera variable.

Naranjo T. R. G. (2020), En Ambato Ecuador realiza su investigación, relacionado a la atributo del servicio y satisfacción de los usuarios, su universo de estudio fue de 84 760 usuarios atendidos, al realizar su cálculo de muestreo determino una muestra de 382 personas, en su análisis correlativo indica que ha mejor servicio de calidad existirá mayor satisfacción de los usuarios, para medir los grados de satisfacción se ha utilizado la escala mediante el método estadístico de baremos, muy insatisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho, muy satisfecho.

Y en conclusión indica que el 24% están satisfechos de su población en estudios. La contribución de esta investigación es para comparar los resultados en la variable satisfacción de los usuarios.

Zavala Ch. F. N (2020) en Ecuador, realizó una investigación relacionado con La tarea de la eficacia y la prestación al interesado como factor de Competitividad en las compañías de servicio, donde concluye que la estrategia es la gestión de la calidad para brindar un servicio de calidad, con el propósito de tener satisfecho al cliente. Se relaciona con la primera variable gestión del servicio para los clientes.

Los antecedentes de investigaciones Nacionales se presentan a continuación.

Otero A.E. C. (2020), investigación realizada en la región de la Libertad, Perú, sobre la gestión de presentación del vaso de leche y eficacia del servicio a los beneficiarios, fue validado por expertos, su población de estudio estuvo distribuidas en tres sectores: Huanchaco, Víctor Raúl Haya de la Torre y el Milagro, que hacen un total de 64 directivos de comités, en sus resultados encontró una correspondencia reveladora entre la gestión del servicio y satisfacción de las beneficiarias del vaso de leche en todas las dirigentes del programa en estudio y la entidad prestadora del servicio. Esto indica a mejor gestión del servicio se traduce a mejor satisfacción del beneficiario. Su aporte de esta investigación es para comparar con la presente investigación relacionada a las dos variables gestión del servicio y satisfacción de las beneficiarias.

Zuñiga L. C. (2019), En Arequipa Perú, su tesis magistral, relacionada con la Servicio de presentación de Vaso de leche y su analogía con la satisfacción de los favorecidos del Distrito de Majes. Fue validada por expertos, como práctica de recolección de información manipulo la encuesta, mediante un instrumento el cuestionario con respuestas ajustadas a la escala de Likert. Con una confiabilidad del alfa de Cronbach. Trabajo con una población de 1292 beneficiarios de los cuales utilizo una muestra de análisis de 144 favorecidos del programa vaso de Leche, entre sus resultados indica de los encuestados el 44.40% respondió que el producto considera que tiene una calidad regular, el 31.30% considera que el producto es de encantadora calidad, y por el contrario el 24,30% lo considera como deficiente. En cuanto a la satisfacción de los beneficiarios el 48.60% considera sentirse como

regular, el 31.30% como eficiente o completamente satisfecho, un 20.10% respondió no estar satisfecho. Como conclusión la gestión del servicio y la satisfacción en las beneficiarias encontró una relación significativa entre ambas variables, esto indica que a mayor gestión mejor satisfacción en las beneficiarias. El aporte de la investigación sirvió para formular el título, los resultados para comparar en la discusión de los resultados.

Abanto H. R. T. Cabrera Ch. E. M. (2017), Lima Perú, realizó su investigación Magistral, relacionada a la Gestión de los usuarios del vaso de Leche del Distrito de Surco, utilizó una muestra de 361 beneficiarios, su propósito es evaluar la gestión de presentación de vaso de leche en el Distrito de Santiago de Surco para conocer el grado de eficacia en la administración. Previo a ello esta investigación fue validada por expertos en el tema, sus conclusiones formuladas es que la gestión deficiente en el empadronamiento, también existe una depuración de beneficiarios, existe una falta de voluntad política para que mejoren la partida presupuestal para adicionar a más beneficiarios. El aporte de esta investigación para comparar los resultados en la variable de gestión de los servicios.

Huamán C. T. (2020) en el departamento de Huánuco Perú, realizó su tesis magistral relacionada a Gestión administrativa y el control en la eficacia de presentación de vaso de leche, previo a ello validó su investigación por expertos, utilizó una población de estudio fue 35 miembros de cada junta vecinal de Vaso de Leche, la muestra fue censal porque fue igual que la población, su destreza de recaudación de datos fue la encuesta, fichaje y documental, para procesar sus resultados utilizó el Excel para gráficos y para probar las hipótesis la regresión logística mediante el chi cuadrado. Desde el punto de gestión de los servicios concluye los comités tienen sus documentos de gestión el 62.86% es decir todo está al día en los documentos de gestión, mientras que la diferencia 37.14% no tiene manual de organización y funciones, libros de actas entre otros documentos de gestión. El aporte de la Investigación se tiene en cuenta para comparar resultados de la variable gestión del servicio, relacionado a planificación, organización, control y ejecución.

Silva B. M. L. (2021), En la competencia de Chirinos, demarcación de San Ignacio, Perú, realizó su investigación sobre el perfeccionamiento de la gestión del servicio

del Vaso de leche en los contornos de Chirinos, Chulalapa, El Triunfo, Tamborapa, El higuierón y Cunia, a todos sus comités de vaso de leche. La muestra lo considera como censal, para recopilación de información utilizo una ficha y la entrevista, Sus conclusiones indican que la Municipalidad de Chirinos no entrega el manual de organización y funciones a las 51 organizaciones del vaso de leche que en su conjunto suman 2320 beneficiarias empadronadas. Dentro de las deficiencias encontradas es la dimensión de ejecución, se retrasan en el calendario de la entrega de los productos hacia las beneficiarias, asimismo en el rubro de planificación no proponen una capacitación en la organización y preparación de los productos. Su aporte de la investigación sirve para comparar las dimensiones de la investigación en el rubro de gestión de los servicios.

Valdiviezo L. M. J. (2021), En Lima Perú, correlaciono la Gestión del servicio del Servicio del Vaso de leche y su responsabilidad en la población necesitada del distrito de Comas. Validado por expertos en investigación, en su información reporta una población de 62,500 beneficiarios, de los cuales extrajo una muestra de 41 servidores de la Municipalidad de Comas y 163 madres dirigentes del vaso de Leche, entre sus resultados indican que constata una correspondencia demostrativa entre la gestión y cobertura del vaso de leche en zonas pobres en el Distrito de Comas. Esto indica que ha mejor gestión del servicio mayor la satisfacción de las beneficiarias del programa generando confianza entre los encargados de manejar el programa y las beneficiarias las cuales se sienten seguras y tienen confianza en la calidad del producto.

Villanueva A. L. M. (2019), realizo su investigación en el distrito de Tocache, Tingo María Perú, estudio una sola variable sobre la gestión de presentación de vaso de leche, validado por expertos, en su resultado encontró una correspondencia significativa para los responsables del vaso de leche y nivel de satisfacción de los favorecidos, para ello utilizo un tamaño de población de 3377 beneficiarias, al realizar su cálculo para sacar su muestra pirobalística resulto una muestra de 133 de socias a las cuales se les recopilo la información, la técnica para recopilar datos utilizo la encuesta, mediante el instrumento de un cuestionario, en relación a su objetivo general concluye que una buena gestión implica una calidad de servicio que determinara una satisfacción en las beneficiarias del presentación de Vaso de

leche en el demarcación de Tocache, la respuesta directa entre la gestión de los servicios ya la satisfacción de las beneficiarias indica que ambas van de la mano, con un grado de dependencia en la misma dirección. El aporte en el aspecto de la gestión de los servicios en la dimensión organización en las socias es determinante para satisfacción de las beneficiarias del vaso de leche, a mayor organización mejor satisfacción se logrará.

Albarracín M. R. S. (2018), en Puno Perú, realizó su investigación doctoral, sobre componentes que inciden en el mandato del vaso de leche, su ámbito de trabajo fue para una población de 4097 beneficiarios del distrito de Puno, al realizar sus cálculos proba listicos resulto una muestra de 134 beneficiarios. Para recolectar sus datos utilizo la técnica de la averiguación, entrevista, observación y utilizo un instrumento a base de un cuestionario. Sus instrumentos de investigación fueron validados por expertos. En sus conclusiones indica que la gestión de un servicio se mide por la eficiencia de un monitoreo y supervisión, según los encuestados respondieron un 38.72% para supervisión, 41.54% para monitoreo, en cuanto a satisfacción de las beneficiarias respondieron el 40.61% sentirse felices por la calidad del servicio y calidad de producto, el 26.07% manifestaron sentirse felices por el tiempo que les ha generado confianza en la parte administrativa de presentación de vaso de leche. El aporte de esta investigación es la identificación de la palabra clave gestión.

Zapata Ch. E. M. (2020), En la Libertad Perú, realizó su estudio magistral sobre Gestión y nivel de bienestar de las favorecidas de la presentación de vaso de leche, sus instrumentales de recolección de datos fue validado por especialistas en investigación, para esto correlaciono nivel de gestión y nivel de satisfacción de las beneficiarias del vaso de leche de un sector de Trujillo, utilizo una población de estudio de 150 beneficiarias, de las cuales extrajo una muestra de 108 para ser encuestadas, sus resultados medidos desde el proceso administrativo las encuestadas contestaron el 91.7% estar satisfechas en un atractivo alto, el 4.6% en un parámetro medio, y el 3.7% en un parámetro bajo. En conclusión, encontró una correspondencia significativa para el encargo del servicio del Vaso de leche y nivel de satisfacción de las beneficiarias es decir a mejor gestión las beneficiarias se sentirán niveles mejores satisfacción. Investigación con aportes para discusión

de la dimensión planificación y organización que se refleja en una buena gestión de servicios.

Ypanaque A. K. L. L (2020), investigación realizada en Lambayeque Perú, plantea un patrón de gestión frente al mejoramiento de presentación de vaso de leche. Su muestra de estudio lo realizo en 30 trabajadores de la municipalidad de Picsi y 295 beneficiarios del Vaso de leche, utiliza un análisis estadístico en base a tabla de frecuencias con gráficos circulares, donde el 34.24% está totalmente en desacuerdo en cuanto al empadronamiento, el 33.56 % en desacuerdo, el 32.20% en estado neutral, ni de acuerdo y en desacuerdo. Por el lado de los trabajadores el 50% opina que el programa atiende en forma oportuna a niños pequeños de 6 años, madres embarazadas, y con discapacidad; por el otro lado el 43.3% contradice su trabajo que son atendidos los beneficiarios en forma oportuna y adecuada.

Baca L. M. A. (2021) En Trujillo Perú, realizo su investigación referente a la Gestión de particularidad y satisfacción del comprador, Selecciona una población conformado por 6 Micro empresas, y para su muestra selecciona a los 6 dirigentes, para recaudación de averiguación manipulo como instrumento el interrogatorio, en conclusión, indica que los clientes el 50% están satisfechos, y la diferencia requiere que se mejore la imagen de los negocios. Se relaciona con la presente investigación en la variable satisfacción del cliente o usuario.

Dávila F. I. (2020), En Lambayeque en la Municipalidad de Ferreñafe, Perú realizo su investigación con una sola variable sobre satisfacción de los usuarios, su investigación fue validada por expertos, trabajo con una muestra de 91 beneficiarios encontró que el 85.29% está satisfecho, frente a 14.71% no se encuentra satisfecho porque a veces el producto llega con malos olores y sabores. En cuanto a organización el 79.4% su directiva periódicamente. Aporte de la investigación para sustentar el capítulo de discusión de resultados.

Pozo C. A. (2021) En Chiclayo Perú, realizo su averiguación, concerniente a la Estrategia de Misión de calidad hacia el servicio, su población de estudio fue 91, su muestra fue censal, utiliza la técnica a la encuesta mediante un cuestionario para recoger sus datos, en sus conclusiones indica que para una buena gestión se

requiere mejorar la capacidad de respuesta al cliente, la empatía, seguridad, la fiabilidad. Investigación se relaciona con la gestión del servicio.

Reaño V. R. S. (2021) En Lambayeque, realizó su tesis relacionado a la Disposición de servicio y deleite del usuario, su población de estudio está integrada por 4000 personas, su muestra probabilística es de 351, para recolección de información utilizó la encuesta y el cuestionario con 22 ítems, concluye que encontró una correspondencia significativa asociativa en el atributo de la prestación y la satisfacción del usuario. Se relaciona con la presente investigación en la variable satisfacción del usuario.

Zea A. V. M (2021) En Arequipa Perú, realizó su investigación para determinar la Disposición de atención y satisfacción de los usuarios; la población no lo especifica, mientras que la muestra indica 100 personas, en sus conclusiones indica que existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la vigilancia de atributo, lo demuestra con la prueba correlativa de Spearman, esto significa a mejor calidad del servicio el cliente será mejor satisfecho. Se relaciona con la variable gozo del comprador.

Neira A. W. (2020) En San Ignacio Perú realizó su investigación relacionado a la gestión del servicio, utiliza una investigación descriptiva, manipulando las variables en estudio, validado por expertos, utilizó una población de 4883 entre niños y madres gestantes. Mediante cálculos logra determinar una muestra de 125 personas. Una de las conclusiones establece que la gestión del servicio municipal permite evaluar el plan operativo en 80%, de la misma manera para procedimientos; mientras que para control y evaluación los factores de optimización de gestión del vaso de leche en 69%, la satisfacción de los por la entrega del producto puntual en 91%. Desde el punto de vista de ingresos el programa vaso de leche cubre a personas con bajos recursos económicos en 66%, los productos diaria donados como una ración alimenticia es leche, avena y quinua en 97%. Aporte para discusión de resultados en la dimensión de planificación y organización.

Vásquez C.G. L. (2018), en Huánuco Perú, realizó una indagación relacionado a la gestión del servicio, utilizó una población de estudio de 200 beneficiarios, mediante cálculos probabilísticos la muestra resultante es de 132 beneficiarios, los

instrumentales para recojo de información fueron una entrevista estructurada, Fichas y análisis documental. Entre los resultados desde el panorama de la gestión se aplica la planificación y asignación presupuestal de parte del gobierno central, para que tenga efecto en la mejora de la nutrición tiene que existir una coordinación entre el sector Salud y municipalidad para capacitar sobre hábitos alimenticios con dietas que apunten a terminar la desnutrición de los niños.

Díaz L. M. J. y Villegas H. Y. (2021), en Chiclayo Perú, su investigación relacionado con gestión del vaso de leche, Fue validado por expertos, reporta una población de 6100 beneficiarios verificados por el sistema de focalización de Viviendas. Su muestra de análisis fue de 381 beneficiarios, la recopilación de información lo realizo en forma virtual, utilizando datos de la Prestamista Central de prudencia del Perú, y del Administración de Economía y finanzas. Entre sus conclusiones indica que el programa vaso de leche no efectos significativos en los beneficiarios del distrito de Morrope en relación a erradicar la desnutrición. Desde el punto de gestión solo sugiere entregar el producto en forma puntual.

En relación a los antecedentes los se consideran a las siguientes citas.

Boy V. L. M. (2019), en Trujillo Perú, realizo su estudio, para ello correlaciono el Mandato del servicio de la presentación vaso de Leche con la Satisfacción de Beneficiarios del sector en estudio, esta investigación fue validado por expertos, tiene como referencia una población de 68 beneficiarios, de los cuales tomo un ejemplar probabilístico de 58 beneficiarios, su habilidad de recaudación de datos fue la encuesta, a modo herramienta el interrogatorio, dentro de sus deducciones encontró que el 75.9% tiene una satisfacción media, el 15.50% contesto sentirse con una satisfacción alta, el 6.90% tiene una satisfacción muy alta, y el 1.70% está bajo de satisfacción. En conclusión, consta de una analogía significativa con la gestión de presentación de vaso de leche y nivel de satisfacción por las beneficiarias del sector Ramón Castilla.

Esteban M. V. M. (2017) En Lima Perú, ejecuto su tesis sobre la evaluación de la satisfacción de usuarios del vaso de leche, su exploración fue validada por expertos, realizo una correlación entre el programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios en la Distrito de Villa María del Triunfo, en su estudio indica una

población de 72 beneficiarios, de los cuales extrajo una muestra probabilística de 61 beneficiarias del vaso de leche. La práctica de recaudación de información fue la indagación. En cuanto a la distribución del producto el 45.90% se sienten medianamente satisfecho, el 29.50% se encuentra insatisfecho y el 24.60% manifestaron estar satisfechos. En la relación gestión del programa vaso existe una correlación significativa con la satisfacción de las beneficiarias.

Zapata Ch. E. M. (2020), En Trujillo Lima realizó su indagación sobre la satisfacción de los usuarios del vaso de Leche, fue validado por expertos en investigación, para esto correlaciono nivel de gestión y nivel de satisfacción de las beneficiarias del vaso de leche de un sector de Trujillo, utilizó una población de estudio de 150 beneficiarias, de las cuales extrajo una muestra de 108 para ser encuestadas, sus resultados medidos desde el proceso administrativo las encuestadas contestaron el 91.7% estar satisfechas en un nivel alto, el 4.6% en un nivel medio, y el 3.7% en un valor bajo. En conclusión, encontró una analogía reveladora entre la gestión del vaso de leche y nivel de satisfacción de las beneficiarias es decir a mejor gestión las beneficiarias se sentirán niveles mejores satisfacción.

Herrera R. C. C. (2019), En Catacaos del departamento de Piura Perú, estudió la satisfacción de las socias del vaso de leche, su investigación fue validada por expertos en investigación, menciona una población de 500 socias, de las cuales extrajo una muestra de 95 socias para sacar su información. La práctica de recopilación de averiguación fue la encuesta, con instrumento de preguntas, y la observación, la medida de la satisfacción se ha medido en función a la puntualidad de presentación del producto, calidad del producto, atención y distribución. En sus resultados indica que las socias no están satisfechas en las dimensiones de puntualidad, atención a las socias y distribución del producto en todo el año no es regular; a su vez los encargados de la Municipalidad escasean la entidad con los compromisos de adquirir el producto a tiempo y la entrega oportuna. Asimismo, agregan que falta un programa de supervisión, control sobre el uso del producto, también agregan que requieren capacitación en medidas preventivas de higiene al momento de preparar las raciones, y distribuidas a los niños. Aporte a la presente investigación en el sentido que servirá para justificar la discusión de resultados comparativos entre ambas investigaciones.

Para la fundamentación teórica de la variable gestión de servicio se han tomado en consideración los siguientes aspectos:

La definición propuesta por Kotler (1997) es una de las más aceptadas a lo largo del tiempo, señala que un servicio es toda actividad realizada por una persona o institución que genera un beneficio en otra u otros usuarios finales; son intangibles y no generan propiedad sobre algún elemento. Además, un servicio puede vincularse o no con un producto físico.

Vargas y Aldana (2008) sostienen que los servicios son determinados actos o secuencias de actos, que tienen un tiempo y lugar definidos, que se realizan gracias a elementos humanos y recursos materiales para ponerlos a disposición de los clientes, generándoles un beneficio o serie de beneficios y satisfacción de necesidades, sean personales o empresariales.

Así mismo, puede decirse que los servicios sirven para construir procesos que generan el incremento de satisfacción de expectativas, deseos y/o necesidades de los clientes.

Los servicios presentan las siguientes características:

- Son intangibles: no pueden experimentarse directamente sin antes haberse adquirido.
- Se consumen in situ: el cliente se acerca a la organización o viceversa para recibir el servicio que se está solicitando.
- Son inseparables: cuando se produce un servicio, se consume al mismo tiempo, diferenciándolo de un bien. Además, existe interacción proveedor-cliente.
- Son perecederos: no pueden mantenerse en stock para ser consumidos a posterior, sino que se brindan en el momento que son solicitados y pueden cancelarse.
- Son variables: no existe un estándar de un mismo servicio ofrecido por distintas empresas, e incluso, al ser una misma empresa, no son los mismos colaboradores los que actúan para ofrecerlo.
- Son personales: caracterizados por tratos directos con los clientes al momento de solicitarlo y que el cliente brinde su opinión final.

- No generan propiedad: el hecho de adquirir un servicio, no indica que el cliente se hace propietario del mismo, solo se posee de forma temporal según las condiciones pactadas.

Ahora bien, Altamirano y Chávez (2012) postulan que la gestión del servicio, hace referencia a que implica organizar los procesos, sistemas e indicadores del servicio a los usuarios finales, teniendo en cuenta la interrelación entre la institución que lo brinda con los consumidores de dichos servicios.

Así también, López (2012) sugiere que, por medio de la gestión de los servicios, se pueden medirlos y mejorarlos de manera constante, siendo un elemento estratégico para desarrollar y potenciar servicios públicos, estableciendo su nivel de calidad.

Aliaga (2010), en su libro de fundamentos de la gestión pública, sostiene que la gestión del servicio se basa en dos teorías que la explica:

1. Teoría de gestión por procesos: debido a que primero deben identificarse los procesos que seguirá el servicio para luego asignar los recursos necesarios para llevarlo a cabo en beneficio del cliente final.
2. Teoría de gestión por resultados: determinando la destinación de recursos a resultados que puedan cuantificarse de acuerdo a los beneficios obtenidos por los consumidores, planteándose compromisos de mejora para aumentar su calidad.

Por otro lado, la gestión de los servicios, según Cassadesus (2005), posee las etapas descritas a continuación:

- 1) Identificar las expectativas y necesidades de los clientes e interesados.
- 2) Determinar los objetivos y políticas de calidad para brindarlos.
- 3) Establecer los procesos necesarios para brindar servicios de calidad.
- 4) Determinar los métodos para cuantificar la efectividad de cada proceso.
- 5) Establecer los mecanismos para prevenir disconformidades en los clientes.
- 6) Determinar y aplicar procesos para mejorar continuamente la calidad de los servicios brindados.

En cuanto a la variable satisfacción del usuario, García (2013) señala que está referida al juicio de valor individual que se realiza para cualificar a la calidad de un producto o servicio que se ha adquirido, siendo el indicador más claro para medir qué tan bueno es lo ofrecido por las distintas entidades. Así también, la satisfacción que perciben los usuarios depende de qué tan eficazmente resuelvan sus problemas o satisfagan sus necesidades, incluso tiene que ver con el trato que recibieron cuando fue adquirido y la amabilidad con la que los colaboradores los atendieron.

Según el modelo teórico de Velandia et al. (2007), para la satisfacción de los usuarios, se tienen 2 perspectivas: una de corte cognitivo y otra afectiva. La primera tiene que ver con el procesamiento de la información más importante para comparar las expectativas de los clientes con la valoración de la calidad del producto o servicio adquirido; y la segunda, se relaciona a las sensaciones que experimentan los consumidores al haber obtenido el producto o servicio, confluyendo distintos gustos, estados de ánimo, emociones, etc.

En ese sentido, toda institución orientada a la atención de usuarios posee como finalidad suprema lograr que sus productos o servicios generen la mejor experiencia posible en los consumidores. Por ello, la satisfacción percibida está relacionada con la contrastación que hacen los usuarios entre la calidad de los servicios o productos adquiridos recientemente, con otros que ha obtenido tiempo atrás de similares características (Pérez, 2014).

Por su parte, Kotler y Armstrong (2003) sostienen que hay una estrecha relación entre 3 elementos: la satisfacción, las percepciones y las expectativas; donde la satisfacción percibida por el usuario resulta de la comparación entre la valoración de los beneficios obtenidos al adquirir un servicio con relación a la expectativa que se tenía, existiendo tres resultados posibles: cuando la percepción es más baja que las expectativas, se sentirá insatisfacción; cuando la percepción está acorde a las expectativas, se sentirá una relación justa; pero cuando la percepción supera a las expectativas, se experimentará satisfacción.

Contreras y Enrique (2011) señalan que la satisfacción del usuario se compone de tres factores centrales:

- Es una respuesta brindada por el usuario (cognitiva, afectiva y conductual).
- Esta respuesta está orientada hacia un determinado aspecto (producto, servicio, expectativa, valoración otorgada).
- Dicha respuesta es brindada en un momento particular (después de elegir el producto o servicio, después de consumirlo y/o utilizarlo, posterior a experiencias previas, etc.).

Andreu (2001) refiere que existen variables que influyen en la satisfacción percibida por los usuarios luego de obtener un bien o adquirir un servicio:

- Edad: al momento de procesar la información con base en experiencias previas.
- Género: según diversos estudios, las emociones experimentadas son diferentes entre varones y mujeres, debido a que poseen necesidades variadas que pretenden satisfacer.
- Cultura: de acuerdo al medio donde se desenvuelvan los clientes y la cantidad de entidades que oferten los servicios.
- Personalidad: un componente que depende de cada individuo y sus formas de valorar los servicios adquiridos.

Eunuco y Gonzáles (2006), por otro lado, dan a conocer otros factores que intervienen en la percepción del usuario acerca de un buen servicio recibido:

- Ubicación del establecimiento: el local de la empresa debe situarse en un lugar con fácil acceso geográfico.
- Ambientación adecuada: siendo agradable y que transmita sensaciones de comodidad.
- Personal capacitado: que pueda atender eficazmente los requerimientos de los usuarios.
- Adecuada limpieza e higiene: para dar un buen aspecto al recibir a los usuarios.
- Atención personalizada: dependiendo de cada necesidad específica de los clientes, pudiendo atenderlos de manera oportuna.
- Trato cordial: mostrando educación al momento de recepcionar los requerimientos de los usuarios.

Con respecto a los programas de vaso de leche, es un programa social financiado por el gobierno central hacia los gobiernos locales, que se orienta a la alimentación y nutrición de los beneficiarios, cuya finalidad es hacer frente a las deficiencias que presenten la población objetivo (pobreza o pobreza extrema). Por medio del aumento del nivel nutricional, se trata de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, atendiendo sus necesidades que por ellos mismos no podrían satisfacer o se les dificultaría en gran medida (Suárez, 2003).

Así mismo, dentro de las características de este programa, se encuentra la existencia de una gran intervención de la comunidad beneficiaria, por medio de organizaciones sociales base; está ligado también a la gestión municipal y se opera por comités organizados por la misma comunidad.

Según la Ley 27470, la población beneficiaria del Vaso de Leche se divide en dos grupos:

- Primera prioridad: aquí se encuentran los niños entre 0 a 6 años, las madres gestantes y las que se encuentran en periodo de lactancia.
- Segunda prioridad: los niños de 7 a 13 años, los adultos mayores de 60 años y personas afectadas por tuberculosis.

III.- METODOLOGIA.

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de Investigación.

Para la presente exploración se utilizó una orientación “cuantitativa por que los datos son medibles con cantidades, no práctica puesto que no se manipulara las variables, según los autores mexicanos Hernández y Mendoza (2018) describen que el enfoque cuantitativo se relaciona las variables, se expone y comprobar la relación que existe entre ellas, sin alterar porque no se manipulan”.

Diseño de Investigación

Vivar (2020) cita a Carrasco (2013) que el esquema de investigación no experimental no conduce las variables en estudio de condición intencional por el investigador. Además, indica que el esquema correlacional permite al investigador estudiar la relación que consta entre los hechos para estar fuerte en la relación que existe entre ellos, graficado mediante el siguiente esquema”.

Grafico 1. Esquema de diseño de correlacion

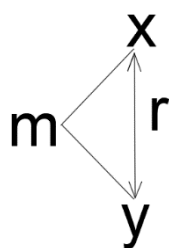


Figura 1. Esquema del diseño correlacional

Donde

m = Beneficiarios del vaso de leche.

x = Gestión de servicio.

y = Satisfacción de los usuarios.

r = Significación de correlación para las dos variables.

3.2.- Variables y Operacionalización.

Variable 1. Gestión del Servicio.

Gestión entendida como el conjunto de procedimientos y acciones para conducir el Programa social creado el 04 de enero de 1985, mediante el marco legal N° 24059, con la intención de brindar una ración diaria de alimentos para infantes de 0 a 6 años, embarazadas, tercera edad y personas con TBC. (Suarez B. 2003).

Las dimensiones de esta variable son:

- Planificación.
- Organización.
- Control
- Ejecución

Variable 2 Satisfacción de los Usuarios.

La disposición de satisfacción de bienestar en los usuarios de este alimento complementario en la dieta diaria de los pequeño y pequeñas específicamente del vaso de leche para generar una felicidad compartida, interactiva, además que los consumidores del vaso de leche queden muy felices con el producto lácteo. (Piedra 2018).

Las dimensiones de esta variable son:

- Confianza.
- Seguridad
- Calidad de producto.
- Atención

3.3.- Población, muestra y muestreo.

Población. - La cantidad en estudio son 610 usuarios del Vaso de leche del distrito de Santo Domingo. Vivar (2020), Cita a Bernal (2016), el cual “define a la población es el vínculo de elementos con las mismas peculiaridades en el cual se efectuará el estudio, asimismo considera el mismo periodo de tiempo”, de los beneficiarios del vaso de leche del año 2022.

Tabla 1

Población de favorecidos del vaso de leche

| Dirigentes de usuarios de PVL | N° de Usuarios. |
|-------------------------------|-----------------|
| Dirigente de usuarios PVV | 610 |
| Total | 610 |

Fuente: Favorecidos del Vaso de Leche del Santo Domingo.

Criterio de Inclusión. Todos los usuarios del Vaso de Leche, la encuesta estará dirigida a las madres de familia del contorno de Santo Domingo.

Criterios de Exclusión. Menores de edad, personas con capacidades diferentes, personas que no saben leer.

Muestra.

Para determinar la muestra se utilizará la fórmula de Murray y Larry (2005),

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

Significado de cada una variable.

n = representa la cantidad de la muestra poblacional a conseguir.

N = representa a la población total a investigar.

σ = letra griega que indica la desviación estándar de la población total. Se considera el valor de 0.50

Z= Es un valor probalístico de niveles de confianza. Su valor es constante puede ser el 99%, con un margen de error de 1% a equivocarse, en este caso su valor equivale a 2.58, y en una probabilidad de 95% de certeza el valor mínimo para fines de cálculo se considera 1.96”.

e = letra griega que indica el límite de error muestral, se considera valores de 1% en decimal ,01 al 9% igual en decimal es ,09, el valor último es más utilizado en las investigaciones.

Luego se aplica la fórmula.

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5^2 \cdot 610}{0.05^2(610-1)+1.96^2 \cdot 0.5^2} = 235$$

Es decir, redondeando es igual 235 mujeres para efecto de estudio.

Criterio de inclusión.

Señoras mayores de 18 años, de preferencia con cargos políticos.

Mujeres que tienen consentimiento para ser encuestadas.

Criterios de exclusión.

Mujeres menores de 18 años.

Mujeres con capacidades diferentes.

Paitán y Monge (2020), en su “investigación citan a los expertos Hernández, Fernández y Baptista (2014) a la muestra no probabilístico con la categoría censal denominada muestra dirigida por el autor de la investigación, Por lo tanto, la población en estudio es igual a la muestra incluso igual al universo en estudio, para el presente estudio es igual 235 usuarios”.

Muestreo: - El muestreo fue discrecional según Carolina (2015), se selecciona la muestra según el criterio del investigador.

3.4.- Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.

La práctica de recaudación de datos será mediante la práctica de una indagación, la que contiene un cuestionario que será aplicada a 235 beneficiarias, Casas y Repullo (2020), “indican que la averiguación es

abundantemente utilizada como manera de exploración, debido a que admite conseguir y transformar datos de vertiginoso y vigoroso. Vivar (2020), expertos Hernández, Fernández y Baptista (2014) para validar el instrumento de investigación que mide las variables en estudio donde a juicio de estos expertos consideran de manera individual la validez a los instrumentos para la confiabilidad de los instrumentos del trabajo real". Las preguntas están formuladas de tal manera que respondan a las variables en estudio, teniendo en cuenta que cada variable tenga la misma cantidad de preguntas para poder hacer el análisis de relación de dependencia o independencia. Utilizando la técnica de análisis de correlación.

Variable 1 Gestión del Servicio.

Se elaboró un cuestionario para la Gestión del servicio, con 30 ítems con respuestas de escala determinada, este instrumento fue validado por expertos en investigación, la confiabilidad para aplicar el instrumento se aplicó el test de alfa de Cronbach, la variable conformado por 4 dimensiones: Planificación, Organización, Control y Ejecución.

Variable 2 Satisfacción de los usuarios

Para medir la satisfacción de los usuarios, se construyó un cuestionario de 28 ítems, formulado para responder con la escala determinada, instrumento validado por expertos en investigación, para poder aplicar el instrumento se hizo un test de alfa de Cronbach, variable que tiene 4 dimensiones: Confianza, Seguridad, Calidad, y atención a las beneficiarias del Vaso de leche.

3.5.- Procedimiento.

El procedimiento se inicia con elección del tema investigación, luego describiendo el problema, luego para responder al reto se formuló los propósitos de la investigación a nivel general, específicos, como respuestas a los objetivos, se formularon respuestas anticipadas generales y específicas, se ha seguido un esquema de investigación de tipo social diferenciando de las ciencias de la naturaleza; para hacer un análisis se construyó un instrumento a base de un cuestionario, el aplico a 401 usuarios del vaso de leche previo a ello se ha coordinado su consentimiento, este instrumento se

aplicó en forma presencial, obteniendo los datos se tabularan para procesar en un software estadístico.

3.6.- Método de análisis de datos.

Contiene estudio de correlación entre las variables en estudio Gestión del servicio y satisfacción de las usuarias del Vaso de leche se empleo la prueba de correlación de Spearman, estos resultados serán reportado en cuadros y dibujos estadísticos.

3.7.- Aspectos éticos.

La vigente indagación ha tenido en cuenta el derecho del autor y autores, para ello se ha reportado los autores en la bibliografía, el esquema seguido y concordante al manual de indagación de la Universidad César Vallejo, la redacción siguiendo la norma APA, la información recopilada en campo fue mediante el consentimiento de las presidentas del Vaso de Leche, los resultados y conclusiones se ajustan a lo recabado en los instrumentos de investigación.

IV.- RESULTADOS

A continuación, se presentan las hipótesis encontradas en relación a los objetivos planteados en esta exploración, se inicia evaluando la hipótesis general planteada relacionada a la Gestión del servicio y la satisfacción de los consumidores del vaso de leche

Correspondencia con la Gestión del Servicio y Satisfacción de los Usuarios.

Se inicia comprobando la hipótesis general para lo cual se considera una hipótesis alternativa y la otra como negativa tal como se describe a continuación.

H₀: La gestión del servicio se correlaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de los beneficiarios del programa vaso de leche del Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, circunscripción de Piura.

H₁: La gestión del servicio no se correlaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de los beneficiarios del programa vaso de leche del Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, Distrito de Piura.

Tabla 2*Correlaciones entre la gestión del servicio y satisfacción de los consumidores.*

| Método | Variable | Detalle | Gestión de servicios | Satisfacción de los usuarios |
|-----------------|------------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión del Servicio | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,561** |
| | | Sig (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 235 | 235 |
| | Satisfacción de los usuarios | Coeficiente de correlación | ,561** | 1.000 |
| | | Sig (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 235 | 235 |

** La correspondencia es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente. Datos alcanzados en el estudio

Interpretación:

En la tabla 2, indica los resultados de análisis estadístico con un coeficiente de correlación es (Rho = ,561), según la escala correlativa se ubica en una correlación directa moderada, para la variable independiente gestión del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de las beneficiarias del vaso de leche de la Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, región Piura. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, y se rechaza la hipótesis nula. Entonces el resultado indica al mejorar los servicios tendrá un efecto positivo también en complacer a los consumidores del vaso de leche. Y viceversa a poca gestión en el servicio también influirá negativamente en la satisfacción de los consumidores del vaso de leche. Esto se demuestra con una probabilidad de certeza de al 95% y un margen de error de 5% ($\alpha = 0.05$).

Correspondencia para Planificación de usuarios del vaso de leche

Para evaluar el objetivo específico 01, es necesario analizar las hipótesis formuladas.

H₀: Existe concordancia significativa entre la dimensión planificación con la satisfacción de los consumidores de los comités del programa vaso de leche del Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, circunscripción de Piura.

H₁: No coexiste concordancia significativa entre la dimensión planificación con la satisfacción de los consumidores de los comités del programa vaso de leche de la Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, Distrito de Piura.

Tabla 3

Correlación para la Planificación y satisfacción de usuarios del vaso de leche

| Método | Dimensión | Detalle | Gestión de servicios | Satisfacción de los usuarios |
|-----------------|--|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Planificación para recepción y entrega del vaso de leche | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,292** |
| | | Sig (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 235 | 235 |
| | Satisfacción de los usuarios | Coeficiente de correlación | ,292** | 1.000 |
| | | Sig (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 235 | 235 |

** La correspondencia es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 3, muestra el resultado de la prueba de la evaluación del objetivo específico 01, donde la correspondencia es lineal directa baja entre la planificación en la adquisición, selección del mejor producto, entrega de producto, a los consumidores de vaso de leche, para lograr su satisfacción, se encontró una correlación lineal directa baja según los valores tabulados por la estadística, esto indica que al usuario más le interesa que le llegue el producto de calidad para sentirse satisfacción, también se puede interpretar si aumenta planificación para la recepción y entrega del vaso de leche, la satisfacción de los usuarios apenas aumenta (casi imperceptible), y si disminuye la planificación para la recepción y entrega del vaso de leche, también disminuye aunque casi no es notoria la disminución de la satisfacción de los usuarios; se sustenta en la prueba estadística evaluando con una afirmación de 95%, y un error de 5%, o dicho de otra manera de $\alpha = ,05$, con el cual se buscó la asociatividad entre las dimensión planificación y satisfacción de los usuarios del vaso de leche.

Correspondencia entre la dimensión organización y satisfacción de los consumidores del Vaso de leche

Para responder al objetivo específico 02, es necesario hacer un análisis correlativo lineal, con el método de Spearman, para facilidad utilizando el software SPSS, empezando con las hipótesis específicas 2.

H₀: Existe concordancia demostrativa entre la dimensión organización con la satisfacción de los consumidores de los beneficiarios del programa vaso de leche del Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, Distrito de Piura.

.H₁: No consta concordancia significativa entre la dimensión organización con la satisfacción de los consumidores de los beneficiarios del programa vaso de leche del Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, Distrito de Piura.

Tabla 4*Correlación entre Organización y satisfacción de los usuarios.*

| Método | Dimensión | Detalle | Gestión de servicios | Satisfacción de los usuarios |
|-----------------|------------------------------|----------------------------|----------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción de los usuarios | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,478** |
| | | Sig (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 235 | 235 |
| | Organización en la gestión. | Coeficiente de correlación | ,478** | 1.000 |
| | | Sig (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 235 | 235 |

** La correspondencia es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente. Datos alcanzados en el estudio

Interpretación:

En la tabla 4 se aprecia los resultados de la prueba de hipótesis específica 2, y objetivo específico 2, para ello se utilizó la prueba de Spearman, en este proceso se encontró una correspondencia lineal directa moderada para los rubros de organización y satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche, esto significa a mejor organización de desarrollo de las actividades se mejora la satisfacción de los consumidores del vaso de leche; a la inversa si la organización no es la adecuada se traducirá también en una menor satisfacción en los consumidores del vaso de leche; También se demuestra que la probabilidad estadística de trabajo de certeza es de 95%, con un margen de error de 5%, o $\alpha = 0.05$, con esto se recurre a los valores estándares tabulados para su ubicación en la significación.

Tabla 5*Correlación para Control y satisfacción de los usuarios.*

| Método | Detalle | | Satisfacción del usuario | Control en el manejo y calidad del vaso de leche |
|-----------------|--|----------------------------|--------------------------|--|
| Rho de Spearman | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | 1 | ,516 |
| | | Sig (Bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 235 | 235 |
| | Control en el manejo y calidad del vaso de Leche | Coeficiente de correlación | 0.516 | 1.00 |
| | | Sig (Bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 235 | 235 |

** La correspondencia es significativa en el nivel 0.01 (Bilateral)

Fuente. Datos alcanzados en el estudio

Interpretación:

En la tabla 5 se observa que el coeficiente de correspondencia es 0.516 (Rho = 0.516), dentro de las tablas estadística se ubica como una correlación lineal directa moderada entre el control en el manejo y calidad del vaso de leche y satisfacción de los usuarios de los beneficiarias del esquema vaso de leche del Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, Distrito de Piura, es decir que si aumenta el control en el manejo y calidad del vaso de leche, la satisfacción de los usuarios también aumenta, y si disminuye el control en el manejo y calidad del vaso de leche, también disminuye la satisfacción de los usuarios; se trabajó con una probabilidad de 95% de certeza y 5% de error $\alpha = 0.05$, para lo cual se recurre a valores estándares para conocer la significancia para cada variable según lo encontrado existe una relación de dependencia.

Tabla 6*Correlación para Ejecución y satisfacción de los usuarios.*

| Método | Detalle | | Satisfacción del usuario | Control en el manejo y calidad del vaso de leche |
|-----------------|--|----------------------------|--------------------------|--|
| Rho de Spearman | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | 1 | ,510** |
| | | Sig (Bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 235 | 235 |
| | Ejecución y adquisición, y entrega del producto. | Coeficiente de correlación | ,510** | 1.00 |
| | | Sig (Bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 235 | 235 |

** La correspondencia es significativa en el nivel 0.01 (Bilateral)

Interpretación:

En la tabla 6 se visualiza los resultados del análisis correlacional para hacer la evaluación del cuarto objetivo específico donde se encontró la existencia de una correlación lineal directa moderada para la ejecución adquisición del producto y entrega se realiza en forma oportuna y satisfacción de los usuarios de la junta de vaso de leche de la Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, región Piura, es decir que si aumenta la ejecución adquisición del producto y entrega se realiza en forma oportuna, la satisfacción de los usuarios también aumenta, y si disminuye la ejecución adquisición del producto y entrega se realiza en forma oportuna, también disminuye la satisfacción de los usuarios; se realizó una prueba al 95% de certeza y un margen de error de 5%, la probabilidad encontrada es ,000, lo que indica que existe una correspondencia significativa entre la dimensión ejecución y la variable satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche.

V.- DISCUSIÓN

A partir de los productos sistematizados, en el contexto donde se ejecutó el estudio, basado en los usuarios del vaso de leche, la calificación sobre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios mediante la planificación, organización, control y ejecución.

Al respecto, en un estudio desarrollado por Zúñiga (2019) acerca de la gestión del esquema de leche y su relación con la satisfacción de los usuarios del Distrito de Majes; revela resultados similares al nuestro, alcanzando un valor de $r = ,799$ en la correlación de sus variables; dato que coincide con este trabajo, ($r = ,561$), si bien es una correlación lineal directa moderada, entre la la gestión de servicios y satisfacción de los usuarios de los beneficiarias del programa vaso de leche del Distrito de Santo Domingo, Distrito de Morropón, circunscripción de Piura. Esto indica que las investigaciones y programa de vaso de leche tienen el mismo comportamiento a nivel nacional, esto porque la comunicación es instantánea, y el fluido de las personas que viajan de un lugar a otro, además porque los centros de formación que son las universidades centran y albergan a todas las regiones en sus procesos de enseñanza aprendizajes para las diferentes especialidades.

En relación a la gestión del proyecto de vaso de leche Otero (2020) correlaciono la gestión del servicio de vaso de leche con la calidad del servicio, sus resultados indican encontró una correlación positiva alta con $r = ,834$, esto indica a mejor gestión se mejora la satisfacción en los usuarios del programa de vaso de leche. Uno de los componentes a tener en cuenta es la planificación que se inicia en calendarizar desde la fecha para licitar al proveedor de dicho alimento, luego la fecha de recepción en los almacenes de la Municipalidad, para ser distribuida a cada caserío, planificar la movilidad para distribuir en forma simultánea a los diferentes sectores de los diferentes sectores, la misma transferencia de empatía a los beneficiarios para que planifiquen el horario de preparación de los diferentes componentes de alimento que contribuye en parte a solucionar las necesidades nutricionales del ser humano con escasos recursos; La organización como un componente de la gestión de una empresa constituye en el ordenamiento desde el equipo que trabaja en la oficina del vaso de leche, desde el manejo de los archivos, la identificación de los beneficiarios, actualización constante de padrón de

beneficiarios en coordinación con otras oficinas de focalización de personas vulnerables, luego esta transferencia de ordenamiento tiene que llegar a los comités en ordenar desde las directivas que estén conforme, dosificar el alimento para que cubra durante todo el mes, a esto se suma la comunicación fluida entre todas personas que conforman esta cadena de beneficiarios, esto implica la lista de dispositivos de comunicación principalmente el celular, el uso de los correos electrónicos, el wasap. La publicación de la composición de los alimentos, para complementarlo en la posibilidad de cada beneficiario. Toda la responsabilidad recae en la encargada del programa vaso de leche de vigilar a la vista de los organigramas desde su oficina, hasta la vigilancia en cada caserío según la jurisdicción. La ejecución de realidad de todo lo planificado parte de la inteligencia, sensibilidad, entusiasmo que transmita la encargada de este programa social, a todos los integrantes que trabajan, y a los directivos miembros de este programa para ejecutar todo lo planificado. El Control es el último componente dentro la gestión del servicio, es la innovación de hacer una revisión detallada, de lo planificado de una evolución desde los negativo para corregirlo, lo positivo para mejorarlo, desde los procesos de selección del proveedor, de los componentes del producto, de los muestreos del producto para enviar a un laboratorio confiable para comprobar los componentes del alimento en micronutrientes y macronutrientes como necesidades del infante, o persona vulnerable, este proceso de control tiene que planificar de visitas sorpresas para ver su consumo, con algunas sospecha que suceden muchos lo destinan para alimentar a sus animales. Zapata Ch. E. M. (2020), En Trujillo Lima realizo su indagación sobre la satisfacción de los usuarios del vaso de Leche, fue validado por expertos en investigación, para esto correlaciono nivel de gestión y nivel de satisfacción de las beneficiarias del vaso de leche de un sector de Trujillo, utilizo una población de estudio de 150 beneficiarias, de las cuales extrajo una muestra de 108 para ser encuestadas, sus resultados medidos desde el proceso administrativo las encuestadas contestaron el 91.7% estar satisfechas en un eminencia alto, el 4.6% en un eminencia medio, y el 3.7% en un valor bajo. En conclusión, encontró una analogía reveladora entre la gestión del vaso de leche y nivel de satisfacción de las beneficiarias es decir a mejor gestión las beneficiarias se sentirán niveles mejores satisfacción. A diferencia de la

presente investigación este investigador los resultados los realizo en términos porcentuales.

Conde (2020) en Guayaquil Ecuador, en su estudio encontró una correspondencia positiva grande con un valor de $r = ,888$, entre la satisfacción del consumidor con la oportuna atención, esto indica cada que se mejora la atención para el usuario se mejora también la satisfacción del cliente. Lo sobresaliente de este reporte es que del Ecuador están estudiando maestría en Perú, es un indicador de avance en este aspecto, se espera que las visiones de los sistemas de formación profesional de Perú, se mejoren cada día para contribuir con la formación de capital humano de trascendencia mundial, y empoderamiento en formación humanitaria en sistemas de gestión de mejora de servicios y el aporte a la comunidad científica del universo con investigaciones.

Al analizar la tabla 02, se encontró la existencia de un valor correlativo de (Rho = ,292), dicho valor reportado tiene un significado de correspondencia lineal directa baja entre la planificación para la distribución, recepción y entrega del vaso de leche para la satisfacción de los consumidores en la Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, región Grau

Al respecto Abanto (2017), en su investigación sobre las observaciones de la gestión del programa de vaso de leche en la demarcación de Surquillo, en la página 84 indica la necesidad hacer una buena planificación para satisfacer a los usuarios en sus requerimientos básicos, dicha labor debe realizarlo la gerencia correspondiente. Chávez (2021) en su investigación sus resultados indica que el 65.3% es necesario realizar una planificación, dentro del uso del programa y a la vez realizar otras actividades que ayuden a complementar la ración alimenticia para los usuarios del vaso de leche. Este resultado indica que los análisis estadísticos son específicos para cada investigación, todo depende del diseño seleccionado por el investigador, teniendo en cuenta que existen diferentes investigaciones, naturales, espaciales y sociales; este caso es una investigación social cuyo fin es buscar la mejor convivencia y mejorar la gestión del servicio, Chávez sus resultado los expresa en términos porcentuales que superan el 50%, quieren decir que la administración donde estudio está bien en el rubro de planificación pero que falta mejorar 34.70%, para tener satisfechos a todos los consumidores del vaso de leche.

Los resultados que demuestran la respuesta del objetivo específico 2, figuran en la tabla 4 donde se observa que el coeficiente de correspondencia es ($Rho = ,478$), lo cual significa que consta de una correspondencia lineal directa moderada entre la organización por turnos en la preparación del vaso de leche y satisfacción de los usuarios de los comités del evento vaso de leche del Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, región Grau, es decir que si aumenta la organización por turnos en la preparación del vaso de leche, la satisfacción de los usuarios también aumenta, y si disminuye la organización por turnos en la preparación del vaso de leche, también disminuye la satisfacción de los usuarios; de la misma manera con una probabilidad 95% de certeza y un nivel significancia $\alpha = 0.05$, de probabilidad para una variable fue cero, este resultado indica el grado de correspondencia en la dimensión organización y la variable satisfacción de los usuarios del vaso de leche. Asimismo, vemos que el valor de p es de ($p = ,000$) y es menor al valor de significancia ($\alpha = ,05$), lo que significa que existe una relación significativa entre la dimensión y la variable en estudio. Chávez (2021) respecto a su investigación en la localidad de Uchiza, en el rubro Organización y la satisfacción de los consumidores del vaso de leche, su análisis lo realizó en términos porcentuales donde el 43.10% manifestaron estar en punto neutral ni satisfechos ni insatisfechos. Y el 37.5% estuvieron satisfechos. Esto indica que cada investigación tiene su propia característica para hacer análisis estadísticos, labor del asesor estadístico para hacer las pruebas previas para determinar el tipo de análisis en función a los objetivos planteados, y la prueba de hipótesis, o la reestructuración de las misma, cuando son dos variables por lo general se hace las pruebas correlativas de diferentes métodos estadísticos, si se trata del estudio de una sola variable se puede hacer un análisis de frecuencias, donde predomina una característica por la repetición, para una mejor visualización se grafica con barra, polígonos, y circunferencias de diferentes colores, con su respectiva leyenda para el lector, en estos se generaliza en términos porcentuales.

En la tabla 5 se observa que el valor de correspondencia es 0.516 ($Rho = 0.516$), el significado menciona que existe una correspondencia lineal directa moderada entre el control en el manejo y calidad del vaso de leche y satisfacción de los usuarios de los comités del esquema vaso de leche del Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, Distrito de Piura, es decir que si aumenta el control en

el manejo y calidad del vaso de leche, la satisfacción de los usuarios también aumenta, y si disminuye el control en el manejo y calidad del vaso de leche, también disminuye la satisfacción de los usuarios;

En el proceso de análisis de estadístico se utilizó una probabilidad de 95%, de certeza de afirmación y un 5% de error ($\alpha = ,05$), el valor encontrado de p es de ,000 comparado con el dato tabulado es significativo, es decir está ligado a un grado de dependencia entre la dimensión control y la variable satisfacción de los usuarios del vaso de leche, Sotomayor (2021) en su investigación los factores asociados a la satisfacción de los usuarios del vaso de leche determino que son: Son la edad, los usuarios menores de edad, y los que igual a 30 años indican el 52.35% indican estar satisfechos sustentan por estar desocupados, el segundo factor de monitoreo del programa vaso de leche, un tercer factor es el grado de instrucción del usuario, Estado civil, ocupación si es desocupado, independiente o dependiente. Este autor hace referencia que en el Perú se creó el programa Vaso de leche caracterizado por la desigualdad de las personas en la recaudación de fuentes de ingresos económicos, donde existe la desocupación de un sector de jóvenes menores de 30 años, personas con capacidades especiales, seres humanos con TBC, como respuesta a estos caso está el vaso de leche, que bien no cubre las necesidades nutricionales energéticas diarias en su totalidad, su contribución se centra en la leche con el aporte de micronutrientes como es el fosforo, calcio, Magnesio, Sílice, Potasio, Hierro entre otros, así mismo carbohidratos degradable como la lactosa, fructosa, que ayudan a una buena reacción en las funciones bioquímicas de un ser humano. La incorporación de La Maca cuyo nombre científico es *Lepidium peruvianum*, su contenido nutricional enriquece a la dieta por contener, alcaloides, las vitaminas B1, B2, B3, B6 y C, minerales como fe, ca, Zn, mg, p, Na, K, ácidos graso insaturados, esteroides, saponinas, riboflabina, tiamina, proteínas muy útiles para el infante. La avena aporta con proteínas como las globulinas, y carbohidratos como componente energético para el metabolismo muy útil para las mitocondrias encargadas de realizar la combustión por medio del ciclo de Krebs, para extraer las calorías necesaria para el funcionamiento del organismo humano, la panela procedente de la caña de azúcar *Saccharum officinarum*, su contribución con fuente de sacarosa como fuente energética, además de fructosa por el desdoblamiento en triosas también contribuye con energía para la vida de cada célula. Por lo descrito

anteriormente como reconocimiento de la riqueza de esta importante ración manifiestan estar satisfechos con este programa.

Respecto a la ejecución o cumplimiento de la programación, de la llegada del producto a tiempo, de la calidad del producto con la satisfacción de los consumidores los resultados figuran en el cuadro 6 donde se visualiza que el valor de correspondencia es ($Rho = ,510$), lo que indica significancia en la correlación lineal directa moderada entre ejecución adquisición del producto y entrega se realiza en forma oportuna y satisfacción de los usuarios de los comités del programa vaso de leche del Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, de la región de Piura, es decir que si aumenta la ejecución adquisición del producto y entrega se realiza en forma oportuna, la satisfacción de los usuarios también aumenta, y si disminuye la ejecución adquisición del producto y entrega se realiza en forma oportuna, también disminuye la satisfacción de los usuarios. Los parámetros de asociación de variable están escalados desde cero hasta uno, lo indica para el caso del primero que no existe un grado de dependencia entre las variables en estudio, por el otro extremo la dependencia está fuertemente ligado, esto indica que funcionan a la par si una variable funciona bien también tendrá efecto positivo en la otra. El resultado encontrado en la presente investigación está en términos medios por eso es directa moderada. Herrera (2019) realizó una investigación sobre la satisfacción de las beneficiarias del Vaso de leche en el demarcación de Catacaos, en su cuarta conclusión indica que una buena ejecución de todas las actividades planificada y coordinadas se obtendrá una buena satisfacción en las usuarias del vaso de leche, dentro de la ejecución o realización de la preparación del consumo del producto se debe priorizar el consumo exclusivo para los beneficiarios y no compartirlo entre toda la familia como suele suceder muchas veces.

VI.- CONCLUSIONES.

Luego del análisis interpretativo de los diferentes resultados, arribamos a las siguientes conclusiones:

- 1.- Se encontró una correlación lineal directa moderada de ($r = ,561$), es decir que en la medida que se incrementa la gestión del servicio, también aumenta la satisfacción de los usuarios del vaso de leche del distrito de Santo Domingo y viceversa.
- 2.- Así mismo, Se encontró un valor de correlación de ($Rho = ,292$) esto indica que existe una correlación lineal directa baja, entre la planificación para la recepción y entrega del vaso de vaso de leche para alcanzar la satisfacción de los consumidores de los usuarios del vaso de leche.
- 3.- Al analizar la correlación organización, se encuentra valor de $r = ,478$, valor que indica una correlación lineal directa moderada, entre la organización para entrega del producto, preparación del vaso de leche y la satisfacción de los consumidores.
- 4.- También se encontró una correlación lineal directa moderada entre la dimensión Control y la satisfacción de los usuarios del vaso de leche del Distrito de Santo Domingo, demarcación de Morropón, Distrito Piura.
- 5.- Se encontró una correlación de lineal moderada con un valor de $r = 0.51$, entre la ejecución de adquisición y entrega de producto, y la satisfacción de los usuarios del vaso de Leche.

VII.- RECOMENDACIONES.

Dado los hallazgos, alcanzados en este trabajo, proponemos las siguientes recomendaciones:

1. Es pertinente, mantener los planes de mejora en la gestión del servicio para una mejor satisfacción en los usuarios del vaso de leche, en la población materia de estudio.
- 2.- Se recomienda al equipo que trabaja en el vaso de leche continúen planificando cada día mejor para tener satisfecho al usuario del vaso de leche en el distrito de Santo Domingo.
- 3.- Sugerir al equipo, mejorar la organización en todos sus aspectos para tener satisfecho al usuario del vaso de leche.
- 4.-Se recomienda al equipo de la municipalidad, promover un buen control en calidad de producto, uso y preparación para tener satisfecho al usuario del vaso de leche.
- 5.- Sugerir, respecto a la forma de mejorar la ejecución de todas las actividades para traducir una buena satisfacción al usuario del vaso de leche del distrito de Santo Domingo.

VIII. REFERENCIAS

- Abanto H. R. T., Cabrera Ch. E. M. (2017), Análisis de la Gestión del programa vaso de Leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el periodo comprendido entre 2015 – 2016. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. 207 pág.
- Acosta R. E. (2017) Evaluación de la Eficacia del Programa del Vaso de Leche en la lucha contra la Desnutrición infantil en el distrito de Mariano Damaso Beraun. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María Perú. 67 pág.
- Albarracín M. R. S. (2018) Factores que influyen en la problemática de Gestión del Programa del Vaso de Leche en el distrito de Puno 2015. Universidad Nacional del Altiplano. Puno Perú. 122 pág.
- Aliaga, C. (2010). Fundamentos de la gestión pública. Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
- Altamirano, N., y Chávez, J. (2012). Calidad y el nivel de satisfacción del usuario. Editorial Paidea
- Andreu, L. (2001). Emociones y satisfacción del consumidor. Propuesta de un modelo cognitivo-afectivo en servicios de ocio y turismo. Universidad de Valencia.
- Añacata P. J. M. (2017) Análisis Situacional de los Beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Cayma, 2015. Arequipa Perú, 88 pág.
- Baca L. M. A. (2021) Gestión de calidad y satisfacción del cliente como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del Giro servicios, rubro restaurantes de comida típica de la selva, Jaén 2021, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo Perú. 97 pág.
- Blandón R. W, Rugama. F. B. R. (2021) Gestión del Servicio al Cliente en el Supermercado Las Segovias en la ciudad de Estelí en el año 2020. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Nicaragua. 114 pág.

- Boy V. L. M. (2019) Management of the Glass of Milk Program and satisfaction of beneficiaries of the Ramon Castilla sector of the Pacasmayo district, 2019. Cesar Vallejo University. 96 pages.
- Cassadesus, M. (2005). Calidad práctica. Editorial Pearson Education.
- Cambroner B. A. (2019) Propuesta de la Gestión de servicio al cliente a través del uso de las Tic en la compañía Tornillo y Herramientas de Costa Rica S. A. Universidad de Costa Rica. 74 pág.
- Contreras, M., y Enrique, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing, 10(2). 146-162.
- Chávez A. D. V. (2021) Organización y participación de las Beneficiarias del programa vaso de leche – Municipalidad Distrital de San José, Pacasmayo, 2020. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo Perú. 82 pág.
- Esteban M. V. M. (2017) Glass of milk program and beneficiary satisfaction “Lomas Del Paraíso” Villa María del Triunfo district, Lima. César Vallejo University. 93 pages.
- Eunuco, M., y Gonzáles, A. (2006). Relación entre calidad de servicios y satisfacción del usuario. Investigaciones Europeas.
- Food and Agriculture Organization “FAO” (2020) Lacteos. 19 Pág. Disponible en <https://www.ocla.org.ar/contents/news/details/16312300-fao-perspectivas-junio-2020-lacteos>.
- García, D. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo febrero-mayo 2013. Universidad Ricardo Palma.
- Gaviola R. B. E. y Gutiérrez C. R. F. (2020), Análisis sectorial de la ganadería láctea en el Perú. Universidad de Piura. Piura Perú. 82 pág.
- Herrera R. C. C. (2019) Satisfacción del programa vaso de leche en las Socias de la directiva de los Comités del Programa Vaso de Leche del Distrito de Catacaos, Piura 2018. Universidad Cesar Vallejo. Piura Perú 129 pág.

- Huamán C. 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. Universidad Mayor de San Marcos. Lima Perú 118 Pág.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2003). Fundamentos de marketing. (6ta ed). Prentice-Hall.
- Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. Prentice-Hall.
- Landa J. D. J. (2018) Programa social Vasos de leche y participación comunitaria en el centro poblado Pampa San Alejo – Barranca 2017. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Lima Perú 125 pág.
- López, R. (2012). Gestión de la calidad. México. Editorial Mundoamérica
- Ministerio de Agricultura (2021) Producción nacional de leche fresca alcanzó las 1.9 millones de toneladas en 2020. Disponible en. <https://agraria.pe/noticias/produccion-nacional-de-leche-fresca-alcanzo-las-1-9-millones-24511>.
- Montufar C. A. L. (2018) Eficacia del programa vaso de leche en el estado nutricional de los niños beneficiarios menores de 5 años en el distrito de Juliaca – 2017. Universidad Nacional del Altiplano, Puno Perú. 92 pág.
- Naranjo T. R. G. (2020) “La calidad del Servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS”. Universidad Técnica de Ambato. Ambato Ecuador. 92 pág.
- Neira A. W. (2020) Evaluación del programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Gestión Municipalidad provincial de San Ignacio 2017. Universidad Señor de Sipan. 91 pág.
- Otero A.E. C. (2020) Gestión del Programa de Vaso de Leche y Calidad del servicio a beneficiarios menores de 6 años en el distrito de Huanchaco – 2019. Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú. 92 pág.
- Pérez, H., Martínez, M., y Lagunes, M. (2014). El impacto de la satisfacción en la confianza del consumidor en establecimientos de autoservicios. Mercados

y negocios, 15(2). 91-109.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5811251>

Periodistas para la transparencia y la anticorrupción (Agosto 2019) La leche Prometida en América Latina. Disponible en <https://ojo-publico.com/1332/la-leche-prometida-en-america-latina>

Pozo C. A. (2021) Estrategia de Gestión de calidad para el servicio de atención al cliente en la tienda de Movistar.

Reaño V. R. S. (2021) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo Perú. 115 pág.

Rodríguez C. N. (2022) Agronegocios familiares y la seguridad alimentaria de los Hogares del programa del Vaso de Leche del distrito de Chupaca – 2021, Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica Perú 144 pág.

Silva B. M. L. (2021) Programa para mejorar la gestión del vaso de leche en la Municipalidad distrital de Chirinos, provincia de San Ignacio Región Cajamarca, año 2017. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque Perú.

Suárez, M. (2003). Caracterización del programa del Vaso de Leche. Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas.

Tintori P. (2018) Importancia del Buen servicio. Naguanagua. Venezuela.

Valdiviezo L. M. J. (2021) Gestión del programa del Vaso de leche y su cobertura en la población pobre, Comas 2021. Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú.

Velandia, F., Ardón, N., y Jara, M. (2007). Análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá, 6(13), 139-168.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>

Vargas, M., y Aldana, L. (2008). Calidad y servicio: conceptos y herramientas. Ecoe.

Vásquez C.G. L. (2018) Influencia del Programa de Vaso de Leche en estado nutricional de los niños menores de 5 años en el distrito Mariano Damaso

- Beraun Las Palmas – Tingo María 2017. Universidad de Huánuco. Huánuco Perú 79 pág.
- Vásquez C.K.K. (2018) Caracterización Físicoquímica y Organoléptica de leche entera ultrapasteurizada (UHT) procesada en las empresas lácteas establecidas en Nicaragua, Laboratorio de Físicoquímica de Lácteos Centroamericanos, enero – mayo 2017. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua Nicaragua.
- Villanueva A. L. M. (2019), Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del programa de Vaso de Leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María Perú 93 pág.
- Ypanaque A. K. L. L (2020) Modelo de Gestión para el para el fortalecimiento del programa de Vaso de leche caso de aplicación: Municipalidad de Picsi. Universidad de Lambayeque. Chiclayo Perú. 93 pág.
- Zapata Ch. E. M. (2020) Level of Compliance with Management of the Glass of Milk Program and Level of Satisfaction of the beneficiaries of the Moche District, 2019 César Vallejo University. 102 pages.
- Zavala Ch. F. N (2020) La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de Competitividad en las empresas de servicio – Ecuador. Universidad Católica del Ecuador. 18 Pág.
- Zeballos P. K. K. y Tohalino M. A. G. (2019) Análisis de la Gestión del Programa social juntos y su impacto sobre la anemia en el poblado de Imata – propuesta de mejora Arequipa 2019. Escuela de postgrado San Francisco Xavier SFX. Arequipa Perú 141 pág.
- Zea A. V. M (2021) Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud del consultorio COVID – 19, Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa 2021. Universidad Cesar Vallejo, Arequipa Perú. 104 Pág.
- Zúñiga L. 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. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. 116 pág.

ANEXOS

Anexo 1

Tabla 7

Matriz de Operacionalización

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Ítem | Técnica de recolección de datos |
|--|--|---|---|--|--------------------|--|------------------------------------|
| Variable 1: Gestión del Servicio. | Gestión del Servicio. Gestión entendido como el conjunto de procedimientos y acciones para conducir el Programa social creado el 04 de enero de 1985, mediante el marco legal N° 24059, con el propósito de ofrecer una ración diaria de alimentos para niños de 0 a 6 años, gestantes, tercera edad y personas con TBC. (Suarez B. 2003). | Es el Interés por entender los procesos de planificación, organización, dirección y control del funcionamiento del vaso de leche, manifestado con la respuesta de una encuesta. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación ✓ Organización ✓ Control ✓ Ejecución | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe planificación para recepción y entrega del vaso de leche. ✓ Organización por turnos en preparación del vaso de leche. ✓ Existe un control en el manejo y calidad del vaso de leche. ✓ La ejecución adquisición del producto y entrega se realiza en forma oportuna. | Respuestas Ordinal | 1, 2, 3, 4, 5 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26. 27, 28, 29, 30. | Técnica de encuesta. Cuestionario. |
| Variable 02. Satisfacción de los usuarios | La calidad de servicio es la capacidad de generar en los beneficiarios de vaso de leche una satisfacción, compartida, interactiva, además que los consumidores del vaso de leche queden felices con el producto lácteo. (Piedra 2018). | Es el Interés por entender los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de los beneficiarios del programa de vaso de leche, manifestado con la respuesta de una encuesta y | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Confianza. ✓ Seguridad. ✓ Calidad del producto. ✓ Atención | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe confianza entre los beneficiarios y la Municipalidad de Santo Domingo ✓ Los beneficiarios del vaso de leche tienen la seguridad de la calidad del producto. ✓ Las beneficiarias del vaso de leche reciben un producto que han pasado los estándares de calidad. ✓ Los beneficiarios presta atención para recabar el producto en forma mensual. | Respuestas Ordinal | Ítem: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15. 16, 17, 18, 19, 20, 21. 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 28, 29, 30. | Técnica de encuesta. Cuestionario |

Anexo 2

FICHA TECNICA SOBRE GESTION DEL SERVICIO

1. NOMBRE : Escala para medir el nivel de Gestion del Servicio.
2. AUTOR : Milton Chumacero Correa.
3. FECHA : 2022.
4. OBJETIVO : Conocer la perspectiva que tiene los usuarios respecto a la gestion del servicio.
5. APLICACIÓN : Usuarios (as) del Vaso de leche.
6. ADMINISTRACION : Individual.
7. DURACION : 15 Minutos aproximadamente.
8. TIPO DE ITEMS : Preguntas.
9. N° DE ITEMS : 30
10. DISTRIBUCION : Dimensiones.
 - 1° Dimension: Planificacion: 5 items
 - 2° Dimension: Organización: 10.Items
 - 3° Dimension: Control: 11 Items.
 - 4° Dimension: Ejecucion: 4 items.
- 11.- EVALUACION.
 - Puntuacion

Tabla 8

Evaluación para gestión del servicio

| Escala cuantitativa | Escala cualitativa |
|---------------------|--------------------|
| 1 | Nunca |
| 2 | A veces |
| 3 | Casi siempre |
| 4 | Siempre |

Anexo 3

FICHA TECNICA SOBRE SATISFACCION DE LOS USUARIOS.

1. NOMBRE : Escala para medir el nivel de Satisfaccion de los usuarios.
2. AUTOR : Milton Chumacero Correa.
3. FECHA : 2022.
4. OBJETIVO : Conocer la perspectiva que tiene los usuarios respecto a la satisfaccion
5. APLICACIÓN : Usuarios (as) del Vaso de leche.
6. ADMINISTRACION : Individual.
7. DURACION : 15 Minutos aproximadamente.
8. TIPO DE ITEMS : Preguntas.
9. N° DE ITEMS : 28
10. DISTRIBUCION : Dimensiones.

1° Dimension: Confianza: 7 items

2° Dimension: Seguridad: 8.Items

3° Dimension: Calidad del producto: 6 Items.

4° Dimension: Atencion: 8 items.

11.- EVALUACION.

- Puntuacion:

Tabla 9

Evolución para satisfacción de usuarios

| Escala cuantitativa | Escala cualitativa |
|---------------------|-------------------------|
| 1 | Totalmente insatisfecho |
| 2 | Insatisfecho |
| 3 | Satisfecho |
| 4 | Totalmente satisfecho |

Anexo 4

CUESTIONARIO DE **GESTION DEL SERVICIO** DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL VASO DE LECHE.

INTRODUCCION

Estimado (a) usuario (a) del vaso de leche, los enunciado que a continuacion formulan froman parte de una investigacion encaminada a analizar la gestion del servicio de vaso de leche, para lo cual necesitamos de su colaboracion y apoyo, respondiendo no como deberia ser, sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, emita su respuesta marcando debajo de cada uno de los recuadros.

1 = Totalmente insatisfecho.

2.- Insatisfecho.

3.- Satisfecho.

4.- Totalmente satisfecho

| N° | Indicador /Items | Rptas | | | |
|----|---|-------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Variable 1: Gestion del Servicio | | | | |
| | Dimensión 1: Planificación | | | | |
| 1 | El comité de administración del programa del Vaso de Leche participa directamente en el proceso de la planificación de las compras de los insumos | | | | |
| 2 | Se destina el total de las transferencias que envía el gobierno central en la adquisición de insumos para el programa del Vaso de Leche | | | | |
| 3 | Su comité tiene un plan de trabajo anual sobre actividades adicionales para mejorar la dieta del vaso leche | | | | |
| 4 | Si su comité tiene plan de trabajo existe relación entre sus objetivos con las metas | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 5 | Considera que la administración del vaso de leche de la municipalidad de Santo Domingo tiene un plan de desarrollo del programa de vaso de leche | | | | |
| | Dimensión 2: Organización | | | | |
| 6 | El comité de administración del programa del Vaso de Leche cuenta con los instrumentos de gestión (MOF, ROF, Libro de Actas) | | | | |
| 7 | Se utiliza fichas para el empadronamiento de los candidatos para la directiva de su localidad | | | | |
| 8 | La selección de los beneficiarios se realiza de acuerdo a las normas y leyes establecidas | | | | |
| 9 | En su organización saben elaborar su manual de organización y de funciones | | | | |
| 10 | Considera que la organización por medio de su directiva solicita a entidades para capacitación con mejorar la dieta nutricional del vaso de leche | | | | |
| 11 | En su organización solicitan al establecimiento más cercado en la evolución de estado nutricional a sus hijos menores | | | | |
| 12 | Considera que las beneficiarias están organizadas para preparar el vaso de leche para todo el mes | | | | |
| 13 | Considera que la directiva se cambia por votación democrática | | | | |
| 14 | Está de acuerdo con la transferencia de cargo en forma transparente | | | | |
| 15 | Se realiza la programación de las fechas de reparto de entrega de alimentos a los beneficiarios | | | | |
| | Dimensión 3. Control | | | | |
| 16 | En su opinión existen filtraciones en el programa del Vaso de Leche en perjuicio de los beneficiarios | | | | |
| 17 | La municipalidad de Santo Domingo cuenta con la oficina de control interno que vela por la integridad de las operaciones del programa del Vaso de Leche | | | | |
| 18 | Alguna vez la municipalidad de Santo Domingo le ha capacitado en materia de control del programa del Vaso de Leche | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 19 | Considera que el informe de las acciones de control por parte del órgano competente de su Distrito tiene limitantes por cuanto se refiere básicamente al aspecto financiero | | | | |
| 20 | La municipalidad de Santo Domingo alguna vez le ha comunicado respecto a una acción de control al programa del Vaso de Leche de su Distrito | | | | |
| 21 | La oficina de Programa de Vaso de Leche controla la distribución de los insumos | | | | |
| 22 | Se evalúa a los beneficiarios en relación a su peso y talla para determinar los estados de desnutrición | | | | |
| 23 | Supervisan la labor que realizan las presidentas del comité de Vaso de Leche | | | | |
| 24 | Se coordina la entrega y recepción de los insumos | | | | |
| 25 | Se realiza convocatoria pública para la selección de proveedores de insumos para el programa de vaso de Leche | | | | |
| 26 | En su opinión considera que los procesos de selección que realiza la municipalidad de Santo Domingo para el programa del Vaso de Leche son transparentes | | | | |
| | Dimensión 4: Ejecución | | | | |
| 27 | La municipalidad de Santo Domingo al momento de la recepción de los insumos por parte de los proveedores le hace partícipe del proceso de verificación del producto | | | | |
| 28 | Los insumos del programa del Vaso de Leche están adecuadamente almacenados en las instalaciones de la municipalidad de Santo Domingo | | | | |
| 29 | Se supervisa la distribución de los insumos de acuerdo al padrón de beneficiario | | | | |
| 30 | En su opinión considera usted que el programa del Vaso de Leche viene cumpliendo con la rendición de cuentas a los dirigentes que representan a los beneficiarios | | | | |

Anexo 5

CUESTIONARIO DE SATISFACION DE LOS USUARIOS DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL VASO DE LECHE.

INTRODUCCION

Estimado (a) usuario (a) del vaso de leche, los enunciado que a continuacion formulan froman parte de una investigacion encaminada a analizar la gestion del servicio de vaso de leche, para lo cual necesitamos de su colaboracion y apoyo, respondiendo no como deberia ser, sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, emita su respuesta marcando debajo de cada uno de los recuadros.

1 = Totalmente insatisfecho.

2.- Insatisfecho.

3.- Satisfecho.

4.- Totalmente satisfecho

| N° | Indicador / Items | Rptas | | | |
|----|--|-------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Variable 2: Satisfacción de los usuarios | | | | |
| | Dimensión 1: Confianza | | | | |
| 1 | La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos es oportuna lo que brinda confianza en las usuarias | | | | |
| 2 | El lugar de la entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad | | | | |
| 3 | Considera que el producto de vaso de leche cumple con las necesidades nutricionales de los niños | | | | |
| 4 | Considera que la Municipalidad de Santo Domingo utiliza la unidad móvil adecuada para entrega del producto eso le brinda confianza | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 5 | Considera que el personal de la Municipalidad sus gestos emocionales le brindan confianza para solicitar cualquier consulta relacionada el vaso de leche | | | | |
| 6 | Dentro de su organización existe confianza para delegar cualquier tarea relacionado al vaso de leche | | | | |
| 7 | La responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual | | | | |
| | Dimensión 2: Seguridad | | | | |
| 8 | La atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada | | | | |
| 9 | El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, kiwicha, maca) es de mayor atención en niños menores de 5 años | | | | |
| 10 | El servicio de alimentación a los ancianos y gestantes, son de prioridad e importancia | | | | |
| 11 | El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) se mantiene con la temperatura adecuada y el tiempo recomendado | | | | |
| 12 | ¿Considera que los productos del vaso de leche tienen un plazo prudencial de vencimiento para su uso? | | | | |
| 13 | Se considera segura que la partida presupuestal es distribuida en forma equitativa entre todos los comités de vaso de leche | | | | |
| 14 | Se encuentra segura que la directiva de su comité realiza la repartición del producto en forma equitativa | | | | |
| 15 | El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) está libre de roedores, insectos o suciedad | | | | |
| | Dimensión 3: Calidad del producto | | | | |
| 16 | Los productos adquiridos tienen Análisis químicos que garanticen con la nutrición de los niños menores 5 años. | | | | |
| 17 | La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) que se ofrecen a los beneficiarios, muestran la fecha de vencimiento | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 18 | La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), muestran un olor agradable | | | | |
| 19 | La combinación de la leche líquida - pasteurizada y suplementos (micronutrientes) es agradable para los niños | | | | |
| 20 | La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), muestran el peso adecuado | | | | |
| 21 | En la preparación del vaso de leche a observado que el producto tiene la textura adecuada para el consumo de los niños. | | | | |
| | Dimensión 4.- Atención | | | | |
| 22 | Considera que los beneficiarios son atendidos en forma oportuna con su vaso de leche en su localidad | | | | |
| 23 | La distribución de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) es igual para todos los beneficiarios | | | | |
| 24 | El producto del vaso de leche es distribuido hasta su localidad por la municipalidad de Santo Domingo | | | | |
| 25 | Ud. A observación que el personal administrativo del Vaso de vaso leche tiene un gesto amable en su atención a los usuarios del vaso de leche | | | | |
| 26 | La directiva de su Distrito su atención es muy buena | | | | |
| 27 | Considera que una mala atención de la directiva crearía división en la organización | | | | |
| 28 | ¿Considera que los menores beneficiarios son atendidos en un lugar céntrico? | | | | |

Anexo 6

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Investigación titulado “**Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios de los comités de Programa Vaso Leche del Distrito Santo Morropón, Domingo Piura**”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al proyecto “**Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios de los comités de Programa Vaso Leche del Distrito Santo Morropón, Domingo Piura**”. Agradezco su valiosa colaboración.

DATOS GENERALES DEL JUEZ

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | Dr. Luis Martín Ojeda Sosa |
| Grado profesional: | Maestría () Doctor (X) |
| Área de Formación académica: | Clínica () Educativa (X) Social () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | |
| Institución donde labora: | Universidad Nacional de Piura |
| Tiempo de experiencia profesional en el área : | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación en Gestión Pública: (Consigna trabajos en gestión pública realizados. -Título del estudio realizado). | Docente de la universidad Nacional de Piura |


Dr. Luis Martín Ojeda Sosa

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Investigación titulado “**Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios de los comités de Programa Vaso Leche del Distrito Santo Morropón, Domingo Piura**”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al proyecto “**Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios de los comités de Programa Vaso Leche del Distrito Santo Morropón, Domingo Piura**”. Agradezco su valiosa colaboración.

DATOS GENERALES DEL JUEZ

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | Gladys Enriqueta Romero De Chorié |
| Grado profesional: | Maestría (x) Doctor () |
| Área de Formación académica: | Clínica () Educativa (X) Social (x) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Gestión Pública. Gestión Social. Políticas Públicas. |
| Institución donde labora: | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área : | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |

| | |
|--|---|
| <p>Experiencia en Investigación en Gestión Pública: (Consigna trabajos en gestión pública realizados. -Título del estudio realizado).</p> | <p>Experiencia Laboral en Gestión Pública:</p> <ul style="list-style-type: none">• Especialista en Comunicaciones en Chimbote para la Contraloría General de la República.• Coordinadora de Prensa y Asistente de Difusión de Propaganda Electoral para Oficina Nacional de Procesos Electorales en diversos procesos electorales en Piura, Tumbes y Lima.• Vinculadora empresarial en Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.• Asesora de Prensa en Congreso de la República.• Tesis de Magister en Gestión Pública: “El plan de desarrollo de las personas y el desarrollo profesional de los servidores públicos del Gobierno Regional Piura 2019” |
|--|---|



Gladys Enriqueta Romero De Chorié
Colegio de Periodistas del Perú -Registro N° 151
Código Profesional Magister en Gestión Pública 052134341

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Investigación titulado “**Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios de los comités de Programa Vaso Leche del Distrito Santo Morropón, Domingo Piura**”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al proyecto “**Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios de los comités de Programa Vaso Leche del Distrito Santo Morropón, Domingo Piura**”. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | KERLY YASMIN OROZCO CARRION |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de Formación académica: | Clínica () Educativa () Social () Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Recursos Humanos, Oficina Planeamiento Estratégico. |
| Institución donde labora: | Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |

| | |
|--|--|
| <p>Experiencia en Investigación en Gestión Pública: (Consigna trabajos en gestión pública realizados. -Título del estudio realizado).</p> | <p>Clima organizacional y gestión administrativa de la unidad de la gestión educativa local de Huancabamba N°309</p> |
|--|--|



KERLYYASMIN OROZCO CARRION
Colegiatura N° 459

Anexo 07

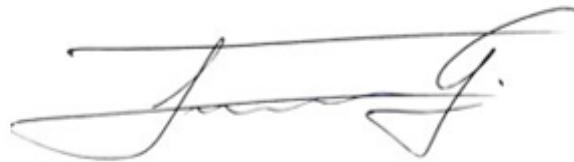
CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE SERVICIOS

I. DATOS INFORMATIVOS

| | |
|---|---|
| I.1. ESTUDIANTE: | CHUMACERO CORREA MILTON |
| I.2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: | "Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios de los comités de Programa Vaso Leche del Distrito Santo Domingo Morropón - Piura" |
| I.3. ESCUELA PROFESIONAL: | POSGRADO |
| I.4. TIPO DE INSTRUMENTO: | CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE SERVICIOS |
| I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO: | KR-20 KUDER RICHARDSON () |
| | ALFA DE CRONBACH (X) |
| I.6. MUESTRA APLICADA: | 17 |

CONFIABILIDAD

| | |
|-------------------------|---------------------------------|
| ÍNDICE DE CONFIABILIDAD | ,937 |
| ALCANZADO: | INSTRUMENTO ALTAMENTE CONFIABLE |



ING. JORSI ERICSON J. BALCÁZAR GALLO

ING. ESTADÍSTICO

COESPE N° 487

Base de datos gestión del servicio

Variable: Gestión del Servicio

| Nº | Dimensión 01: Organización | | | | | | | | | Dimensión 2: Planificación | | | | | Dimensión 3: Ejecución | | | | | Dimensión 04: Control | | | | | | | | | Total | |
|-----|----------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----------------------------|-----|-----|-----|-----|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | | P29 |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 73 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 73 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 85 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 110 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 80 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 86 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 83 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 81 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 83 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 111 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 84 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 79 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 78 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 80 |
| Tot | 53 | 54 | 55 | 44 | 46 | 49 | 53 | 52 | 53 | 46 | 52 | 47 | 46 | 53 | 47 | 53 | 50 | 46 | 36 | 51 | 48 | 44 | 49 | 55 | 48 | 48 | 51 | 49 | 54 | 143 |
| Pro | 3. | 3. | 3. | 2. | 2. | 2. | 3. | 3. | 3. | 2. | 3. | 2. | 2. | 3. | 2. | 3. | 2. | 2. | 2. | 3. | 2. | 2. | 2. | 3. | 2. | 2. | 3. | 2. | 3. | 84. |
| Q | 0. | 0. | 0. | 1. | 1. | 1. | 0. | 0. | 0. | 1. | 0. | 1. | 1. | 0. | 1. | 0. | 1. | 1. | 1. | 1. | 1. | 1. | 1. | 0. | 1. | 1. | 1. | 1. | 0. | |
| P* | 2. | 2. | 2. | 3. | 3. | 3. | 2. | 2. | 2. | 3. | 2. | 3. | 3. | 2. | 3. | 2. | 3. | 3. | 4. | 3. | 3. | 3. | 3. | 2. | 3. | 3. | 3. | 3. | 2. | 90. |
| Q | 8 | 6 | 5 | 7 | 5 | 2 | 8 | 9 | 8 | 5 | 9 | 4 | 5 | 8 | 4 | 8 | 1 | 5 | 0 | 0 | 3 | 7 | 2 | 5 | 3 | 3 | 0 | 2 | 6 | 6 |
| VT | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 0. | 10. |
| | 1 | 2 | 2 | 5 | 7 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 6 | 5 | 1 | 6 | 1 | 3 | 7 | 5 | 1 | 4 | 6 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desv. Desviación | N de elementos |
|-------|----------|------------------|----------------|
| 84.24 | 110.441 | 10.509 | 29 |

Anexo 8.

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

I. DATOS INFORMATIVOS

| | |
|---|---|
| I.1. ESTUDIANTE: | CHUMACERO CORREA MILTON |
| I.2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: | "Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios de los comités de Programa Vaso Leche del Distrito Santo Domingo Morropón - Piura" |
| I.3. ESCUELA PROFESIONAL: | POSGRADO |
| I.4. TIPO DE INSTRUMENTO: | CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS |
| I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO: | KR-20 KUDER RICHARDSON () |
| | ALFA DE CRONBACH (X) |
| I.6. MUESTRA APLICADA: | 17 |

CONFIABILIDAD

| | |
|-------------------------|---------------------------------|
| ÍNDICE DE CONFIABILIDAD | ,946 |
| ALCANZADO: | INSTRUMENTO ALTAMENTE CONFIABLE |



ING. JORSI ERICSON J. BALCÁZAR GALLO

ING. ESTADÍSTICO

COESPE N° 487

Base de datos satisfacción del usuario

Variable: Satisfacción de los Usuarios

| Nº | Dimensión 01: Confianza | | | | | | | Dimensión 2: Seguridad | | | | | | | Dimensión 3: Calidad del Producto | | | | | | | Dimensión 4: Atención | | | | Total | | | |
|-----|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | | P26 | P27 | P28 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 81 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 83 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 84 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 112 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 82 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 83 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 83 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 83 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 83 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 84 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 103 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 82 |
| 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 79 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 88 | |
| T | 48 | 52 | 52 | 37 | 54 | 53 | 52 | 53 | 53 | 50 | 51 | 54 | 55 | 51 | 54 | 53 | 57 | 55 | 54 | 54 | 54 | 52 | 54 | 44 | 54 | 54 | 51 | 51 | 1456 |
| P | 2.8 | 3.1 | 3.1 | 2.2 | 3.2 | 3.1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 | 2.9 | 3.0 | 3.2 | 3.2 | 3.0 | 3.2 | 3.1 | 3.4 | 3.2 | 3.2 | 3.2 | 3.2 | 3.1 | 3.2 | 2.6 | 3.2 | 3.2 | 3.0 | 3.0 | 85.6 |
| Q | 1.2 | 0.9 | 0.9 | 1.8 | 0.8 | 0.9 | 0.9 | 0.9 | 0.9 | 1.1 | 1.0 | 0.8 | 0.8 | 1.0 | 0.8 | 0.9 | 0.6 | 0.8 | 0.8 | 0.8 | 0.8 | 0.9 | 0.8 | 1.4 | 0.8 | 0.8 | 1.0 | 1.0 | |
| P*Q | 3.3 | 2.9 | 2.9 | 4.0 | 2.6 | 2.8 | 2.9 | 2.8 | 2.8 | 3.1 | 3.0 | 2.6 | 2.5 | 3.0 | 2.6 | 2.8 | 2.2 | 2.5 | 2.6 | 2.6 | 2.6 | 2.9 | 2.6 | 3.7 | 2.6 | 2.6 | 3.0 | 3.0 | 79.2 |
| Vt | 0.3 | 0.1 | 0.2 | 0.5 | 0.2 | 0.1 | 0.2 | 0.1 | 0.1 | 0.3 | 0.3 | 0.2 | 0.2 | 0.4 | 0.2 | 0.1 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.6 | 0.2 | 0.2 | 0.6 | 0.4 | 6.4 | |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desv. Desviación | N de elementos |
|-------|----------|---------------------|----------------|
| 85,65 | 73,368 | 8,565 | 28 |

Anexo 9

CALCULO DE V. AIKEN

Respuestas dicotómicas del juicio de expertos a evaluar el instrumento de recolección de datos del cuestionario **Gestión del Servicio**

CATEGORIA DE CALIFICACION

| CATEGORIA | CALIFICACION | | | |
|------------|---------------------------|------------|----------------|------------|
| | No cumple con el criterio | Bajo Nivel | Moderado Nivel | Alto Nivel |
| CLARIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 |
| COHERENCIA | 1 | 2 | 3 | 4 |
| RELEVANCIA | 1 | 2 | 3 | 4 |

$$V = S / n (c-1)$$

Formula

Donde S = suma; n = Número de Jueces, n = 3; C = Numero de valores de medición C = 3.

| Item | Claridad | | | | | Coherencia | | | | | Relevancia | | | | | V . Aiken |
|------|----------|----|----|----|--------|------------|----|----|------|-------|------------|----|----|------|------|-----------|
| | J1 | J2 | J3 | S | V - Ai | J1 | J2 | J3 | Suma | V. Ai | J1 | J2 | J3 | Suma | | |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 9 | 6.00 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 9 | 6.00 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 6 | 3 | 4 | 3 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 7 | 3 | 4 | 3 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | | 4 | 8 | 5.33 | |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 12 | 3 | 4 | 3 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 16 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | | 4 | 8 | 5.33 | |

Anexo 10

CALCULO DE V. AIKEN

Respuestas dicotómicas del juicio de expertos a evaluar el instrumento de recolección de datos del cuestionario **Satisfacción del usuario**

CATEGORIA DE CALIFICACION

| CATEGORIA | CALIFICACION | | | |
|------------|---------------------------|------------|----------------|------------|
| | No cumple con el criterio | Bajo Nivel | Moderado Nivel | Alto Nivel |
| CLARIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 |
| COHERENCIA | 1 | 2 | 3 | 4 |
| RELEVANCIA | 1 | 2 | 3 | 4 |

$$V = S / n (c-1)$$

Formula

Donde S = suma; n = Número de Jueces, n = 3; C = Numero de valores de medición C = 3.

| Item | Claridad | | | | | Coherencia | | | | | Relevancia | | | | | V. Aiken |
|------|----------|----|----|------|----------|------------|----|----|------|----------|------------|----|----|------|---|----------|
| | J1 | J2 | J3 | Suma | V. Aiken | J1 | J2 | J3 | Suma | V. Aiken | J1 | J2 | J3 | Suma | | |
| 1 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | |
| 7 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | |
| 9 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | |
| 13 | 2 | 4 | 4 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|------|
| 14 | 3 | 3 | 4 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 16 | 2 | 4 | 4 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 18 | 2 | 3 | 4 | 9 | 6.00 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 19 | 2 | 4 | 4 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8.00 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 23 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 11 | 7.33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 29 | 3 | 3 | 4 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 10 | 6.67 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 8 |
| Total | 89 | 112 | 120 | 321 | 214 | 120 | 120 | 120 | 354 | 236 | 120 | 4 | 120 | 360 | 240 |
| Promedio | 2.97 | 3.73 | 4.00 | 10.70 | 7.13 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 11.80 | 7.87 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 12.00 | 8.00 |

V Aiken 7.13 7.8 8.0
V Aiken 7.6 7

Anexo 11
PRUEBA DE NORMALIDAD

Hipótesis

H₀: Los datos presentan una distribución normal.

H₁: Los datos no presentan una distribución normal.

Tabla 10

Estadísticos descriptivos

| | N | Media | Desv. Desviación | Mínim o | Máximo |
|------------------------------|-----|-------|---------------------|------------|--------|
| Gestión de servicios | 235 | 84,30 | 10,264 | 73 | 111 |
| Satisfacción de los usuarios | 235 | 85,68 | 8,364 | 79 | 112 |

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

Tabla 11

Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra

| | | Gestión de servicios | Satisfacci ón de los usuarios |
|-------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| N | | 235 | 235 |
| Parámetros normales ^{a, b} | Media | 84,30 | 85,68 |
| | Desv. Desviación | 10,264 | 8,364 |
| | Máximas diferencias extremas | Absoluto | ,315 |
| | Positivo | ,315 | ,405 |
| | Negativo | -,150 | -,233 |
| Estadístico de prueba | | ,315 | ,405 |
| Sig. asintótica(bilateral) | | ,000 ^c | ,000 ^c |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AREVALO LUNA EDMUNDO EUGENIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión del Servicio y Satisfacción en usuarios de los comités del Programa Vaso Leche del Distrito Santo Domingo Morropón, Piura", cuyo autor es CHUMACERO CORREA MILTON, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 09 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| AREVALO LUNA EDMUNDO EUGENIO DNI: 10472445 ORCID 0000-0001-8948-7449 | Firmado digitalmente por: EAREVALO el 12-08- 2022 20:43:01 |

Código documento Trilce: TRI - 0406205