



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Programa del vaso de leche y calidad del servicio según  
los beneficiarios del Distrito de Majes en Arequipa, 2022

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Escarza Mayca, Napoleon Niceforo (ORCID: 0000-0002-7903-6852 )

**ASESORA:**

Dra. Ancaya Martinez, Maria Del Carmen Emilia (ORCID: 0000-0003-4204-1321)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi familia e hijos

### **Agradecimiento**

A dios, por guiarme por el buen camino, a mi familia por estar siempre presente.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Validación de juicios de experto	18
Tabla 2 Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable programa del vaso de leche	21
Tabla 3 Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable calidad del servicio	22
Tabla 4 Significancia y correlación entre el PVL y calidad del servicio	24
Tabla 5 Correlación entre el PVL de leche y fiabilidad	24
Tabla 6 Correlación entre el PVL y la capacidad de respuesta	25
Tabla 7 Correlación entre el PVL y la seguridad	25
Tabla 8 Correlación entre el programa del vaso de leche y la empatía y elementos tangibles	26

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Niveles de la variable programa de vaso de leche	21
Figura 2 Niveles de la variable programa de vaso de leche	23

## Resumen

Esta tesis se enmarcó en la línea de gestión de la investigación de las políticas públicas. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de calidad de los servicios a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estaba conformada por los 23 comités del Programa Vaso de Leche, donde hay un total de 460 miembros. La muestra estuvo conformada por los 210 trabajadores de la entidad. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable programa de vasos de leche estuvo compuesto por 21 ítems y el cuestionario para medir la variable calidad de servicio se utilizó un cuestionario con 20 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la relación entre las variables programa de vidrio de leche y la calidad del servicio es alta o fuerte determinada por el rho de Spearman = 0.766 y es significativa dado que el valor p calculado es 0.000.

**Palabras clave:** programa de vaso de leche, calidad de servicio, programas sociales.

## **Abstract**

This thesis was framed in the line of research management of public policies. The objective of the research was to determine the relationship between the level of management of the PVL and the level of quality of services in favor of the beneficiaries of the district of Majes, Arequipa. The research was of a basic type, with non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of the 23 committees of the Glass of Milk Program, where there are a total of 460 members. The sample was made up of the 210 workers of the entity. The technique used for the collection of information was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the variable milk cup program was composed of 21 items and the questionnaire to measure the variable quality of service was used a questionnaire with 20 items. The statistical software SPSS version 25 was used to process the data. The results of the research determined that the relationship between the variables milk glass program and quality of service is high or strong determined by Spearman's  $\rho = 0.766$  and is significant given that the calculated p-value is 0.000.

**Keywords:** glass of milk program, quality of service, social programs

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de proyectos sociales en el sector público ha demostrado ser exitosa, asignando eficientemente los recursos municipales. El Programa Vaso de Leche (PVL) es una estrategia que ha sido sostenible y de largo plazo, debido al continuo fondeo de liquidez. Es necesario considerar la eficiencia y eficacia de este administrador de programas (Mories 2021). La desnutrición y el hambre son dos problemas que existen en todo el mundo, particularmente en América Latina. Según un estudio realizado en 2019 por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, el 8,9% de las personas en el mundo sufre desnutrición, superior al 7,4% de prevalencia en América Latina. Según Naciones Unidas, en 2020 48 millones de personas se morían de hambre, según su informe. Eso es numéricamente mayor que los 9 millones de personas que se morían de hambre en el informe en comparación con los datos de 2015, un aumento del 22,9 % de personas que se morían de hambre en 2014 al 31,7 % de personas que se morían de hambre en 2019.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social denominado MIDIS utilizó criterios para determinar qué hogares se beneficiarían del Programa de Reducción de la Pobreza. En 2020 se realizó una encuesta en 852.412 hogares de todo el país. Se encontró que el 9% de los hogares eran extremadamente pobres, mientras que el 54% eran pobres y el 37% no eran pobres. 5 de cada 10 hogares que se beneficiaron del programa no deberían hacerlo, porque no cumplían con el requisito de pobreza. Adicionalmente, si se consideran las familias que no tienen hijos de 0 a 13 años y entre sus integrantes hay adultos mayores, mujeres embarazadas o lactantes, la tasa de familias que salen del programa es del 54,3%, o 462.583 hogares.

De todas las provincias del Perú, Cajamarca tiene el mayor número de zonas pobres (16), mientras que Madre de Dios, Lambayeque, Moquegua e Ica tienen el mayor porcentaje de hogares beneficiados con el programa vaso de leche. Según el Informe Comex sobre el porcentaje de beneficiarios que no se mantienen bajo el programa, Lima es del 23,7% y tiene una tasa de fuga del 59,2%. El PVL es un programa social de ayuda a la pobreza, y es una categoría de alimentos saludables para incorporar a la dieta de las madres en estado de embarazo o lactancia, y a la

dieta de los niños entre 0 meses y 6 años. Solo dos tramos tienen ratios por debajo del 40%, Puno (38,7%) y Huancavelica (34,5%).

A nivel local, falta optimizar y aumentar el presupuesto y una distribución adecuada. Asimismo, las condiciones sociales de precariedad de los beneficiarios de pobreza y pobreza extrema determinan problemas sociales como bajos niveles educativos, maltratos psicológicos hasta violencia intrafamiliar, hogares con problemas de salud como anemia, desnutrición, en este sentido, estos sectores necesitan la asistencia social para contribuir a reducir los índices de desnutrición y anemia de los pobladores que pertenecen a este programa del Distrito de Majes. En el área de focalización y elección de los beneficiarios se pueden encontrar algunas deficiencias, considerando las características sociodemográficas del Distrito, ya que las familias migrantes se trasladan a radicar temporalmente a esta localidad y luego regresan a sus lugares de origen creando algunas dificultades en la distribución de las raciones alimenticias. Así, las fallas antes mencionadas están íntimamente relacionadas con las deficiencias en la formulación y presentación del programa mismo. En tanto las ineficiencias en la gestión del programa relacionadas con la compra de alimentos y otros artículos, dependen de la gestión y diseño del programa.

Por lo mencionado se propone la pregunta de investigación: ¿Existe relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de la calidad de servicios de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa. Los problemas específicos son: 1) ¿Existe relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de fiabilidad a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa? 2) ¿Existe relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de la capacidad de respuesta a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa? 3) ¿Existe relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de empatía y elementos tangibles y elementos tangible a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa? 4) ¿Existe relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de la seguridad a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa?

La presente investigación se justifica teóricamente porque, a medida que avanza esta investigación, busca aumentar el conocimiento científico en pos de la comprensión de temas relacionados con el programa social del Vaso de Leche y

calidad de servicio. Desde un punto de vista práctico, el objetivo es lograr su aplicación en el mundo real, a través de las estrategias propuestas y ayudando a resolver los problemas expuestos, y justificación metodológica porque hace uso de herramientas efectivas y confiables, que también pueden ser utilizadas para otros trabajos de esta naturaleza.

En cuanto al objetivo general se propuso: Determinar la relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de la calidad de servicios a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa. Los problemas específicos son: 1) Determinar la relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de fiabilidad de servicios a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa, 2) Determinar la relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de la capacidad de respuesta a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa, 3) Determinar la relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de la empatía y elementos tangibles a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa, y 4) Determinar la relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de la seguridad del servicio a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa?

Se plantea la siguiente hipótesis general: El nivel de la gestión del PVL se relaciona con el nivel de la calidad de servicios a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa. Los problemas específicos son: 1) El nivel de gestión del PVL se relaciona con el nivel de la fiabilidad de servicios a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa, 2) El nivel de gestión del PVL se relaciona con el nivel de la capacidad de respuesta a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa, 3) El nivel de gestión del PVL se relaciona con el nivel de la empatía y elementos tangibles a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa, y 4) El nivel de gestión del PVL se relaciona con el nivel de la seguridad a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa.

## II. MARCO TEÓRICO

La fundamentación teórica del estudio comprende la recopilación de fuentes de información previas al desarrollo del presente. Las fuentes consultadas en el contexto internacional comprenden el estudio realizado por Ramos et al. (2021) sobre la seguridad alimentaria y sus políticas en un programa alimentario argentino. En este artículo, los autores identifican cuatro componentes principales en la conceptualización de la seguridad alimentaria. El primero es la disponibilidad, es decir, alimentos suficientes y de calidad suficiente. Derechos de acceso; la forma en que las personas obtienen alimentos (físicos o económicos). Utilización: La forma en que el cuerpo utiliza los nutrientes debido a la higiene del hogar, la preparación, la variedad de la dieta y la distribución adecuada de los alimentos, son factores que intervienen en la adquisición o consumo de alimentos. De allí la necesidad de políticas públicas que contemplen estos componentes para atender problemáticas alrededor de: a) Pequeña agricultura y desarrollo rural. b) Ayudar a la salud nutricional. b) Educación Alimentaria y Nutricional. c) Protección social y alimentación.

En cuanto Tamez et al. (2019) en su investigación estudiaron la asociación entre transferencias monetarias dirigidas (TMF) y la calidad de vida de los beneficiarios de programas sociales. La información fue recolectada por encuesta de que recabó información de ingresos y gastos de los hogares, con base en estos datos se identificó una muestra de 20,000 viviendas, de las cuales se seleccionaron las viviendas para niños menores de 18 años que vivían por debajo del umbral mínimo de bienestar. La selección de aplicaciones para este estudio se mantuvo en 1489 hogares. Los hogares se analizaron utilizando estadísticas la relación de la variedad de la dieta y las prácticas domésticas con la inseguridad alimentaria. La encuesta concluyó que los FMT en la seguridad alimentaria no tienen un impacto directo en la mejora de la calidad atención y vida de los usuarios, sin programas integrados, son insuficientes para garantizar una adecuada o segura atención alimentaria, al igual que la pobreza.

De Haro y Marceleño (2019) en su trabajo analizan la vulnerabilidad alimentaria de los beneficiarios en la región de Nayarit. Para ello, se relacionan Tres factores contribuyen a la vulnerabilidad de una persona: sensibilidad, capacidad

de adaptación y exposición. Cuatro factores indican la seguridad alimentaria: disponibilidad, estabilidad, acceso y uso. El documento explica que las personas en desventaja socioeconómica tienden a ser más vulnerables debido a limitaciones en los presupuestos y políticas que aumentarían su índice de vulnerabilidad. Es importante que los gobiernos y los presupuestos cuiden de no aumentar la vulnerabilidad de la población.

En cuanto a los precedentes nacionales se consideró a Huamán (2022) exploró la relación entre la administración del programa vaso de leche y el proceso de servicio social. Su artículo utilizó un método de correlación simple y el diseño no era experimental. El estudio incluyó a 384 participantes en el programa. El número de personas en el comité de planificación que están bien administrados tiene una correlación muy fuerte con la calidad de los servicios sociales ofrecidos en la ciudad ( $r = 0,809$ ;  $p = 0,002$ ). La ciudad debe organizar programas de capacitación todos los meses y algunas semanas para ayudar a los miembros del comité a adquirir conocimientos y mejorar su desempeño.

Asimismo, el estudio de Neira (2020) el objetivo fue para comprender cómo los programas de leche pueden gestionar mejor sus procesos. El estudio incluyó a 125 beneficiarios y 5 funcionarios de diferentes municipios. Los resultados del estudio indican que se debe examinar un programa de leche porque puede ayudar a mejorar la gestión municipal al brindar un mejor control y conocimiento sobre el establecimiento de metas. El estudio fue cuantitativo, pero no experimental ni subjetivo.

Respecto a Otero (2020) en su estudio estableció la relación entre gestión de PVL y calidad del servicio. Su investigación fue del tipo de correlación cuantitativa no experimental, ya que las variables normalmente no se manipulan intencionalmente para examinar los resultados de la investigación. Se utilizó el cuestionario de encuesta, así como otras herramientas como la prueba piloto y el cuestionario de encuesta. El estudio mostró que había una fuerte correlación entre las variables ( $Rho = 0,850$ ).

Por su parte, el estudio de Landa (2018) su finalidad fue resolver la relación entre el programa social Vaso de Leche y la participación comunitaria, y también entrevistó a 66 personas que pertenecen al programa social, una investigación

cuantitativa. Se encontró que, el programa social Vaso de Leche tiene una relación directa con la participación comunitaria, y la comunidad está satisfecha de que a través de este programa se han fortalecido los principios de organización comunitaria, con un índice de participación del 90%.

En este sentido, Vásquez (2017) en su actual estudio tiene como objetivo evaluar cómo un programa vaso de leche puede ayudar a reducir la desnutrición infantil en la región Mariano Dámaso Beraún - Las Palmas 2017. El estudio fue descriptivo - transversal, no experimental, y se utilizaron observaciones de fenómenos tal como ocurrían en ambientes naturales debido a que no se manipularon variables. La muestra incluyó niños de 0 a 6 años y 132 madres. Debido a la mala planificación y falta de planificación en todas las áreas, el PVL no logrará sus objetivos.

En cuanto a los fundamentos del programa vaso de leche, se debe saber sobre programas sociales, por lo que Valenzuela (2011), sobre programas sociales dice “La focalización en que el gasto de la asistencia social se debe concentrar en los grupos vulnerables y las intervenciones se deben realizar en dos etapas, filtrado y encubrimiento, indicadores para la evaluación de los programas sociales en el Perú”, que apoyará la evaluación de los programas sociales para asegurar su correcto funcionamiento. Combatir la pobreza, la desnutrición en proyectos sociales en el Perú, son iniciativas que buscan desarrollar mejores formas de vida entre grupos desfavorecidos, pueden estar orientadas a mejorar servicios, desarrollar capacidades o satisfacer ciertas necesidades, algunas de ellas son brindadas por grupos privados llamadas ONG. Sin embargo un mayor porcentaje son reguladas por el Estado. Se tiene en cuenta que se debe de reducir necesidades básicas como: alimentación y combatir la desnutrición infantil (Midis, 2016). En Perú, el poder ejecutivo asigna dinero para programas sociales, bajo políticas de bienestar social, para beneficiar a la mayoría de las personas en Pensión 65, Vaso de leche, Juntos, Techo propio y Qali Warma. Debido a que hay personas desfavorecidas en particular, es necesario que diferentes sectores trabajen juntos (Sarah et al., 2018). Por su parte, una teoría relacionada con las variables, denominada teoría de sistemas, fue desarrollada por Niklas Luhmann, quien describió a la sociedad actual como un sistema; formado por comunicaciones más que por los propios individuos,

señalando la existencia de subsistemas políticos, religiosos, etc. Así, constituye un concepto de globalización muy innovador (De la Peña y Velázquez, 2018). Desde esta teoría se puede analizar todo un fenómeno social, así, cada sistema consta de elementos bien estructurados y la organización entre ellos. La especificidad de los elementos es la propiedad de que deben poder interactuar entre sí o con otros sistemas. En este sentido, los proyectos sociales son sistemas que presentan una estructura compuesta por elementos (individuos o instituciones) que se conectan a través de procesos o actividades para crear objetos que pueden generar cambios o agregar algún valor a todas o algunas de sus propiedades producto (Martínez, 2021).

También está la teoría de la capacidad propuesta por Amartya Sen, que afirma que el desarrollo no es un aumento de la producción de carácter económico y por tanto no debe medirse únicamente por la renta disponible, hay que ver lo que una persona puede ser o hacer (llamándolo función) y la capacidad de ser vistos como una oportunidad para determinar el tipo de vida que tendrán. Por tanto, según esta teoría, cuanto más desarrollada es una sociedad, más libre debe ser, y el camino al desarrollo es un camino más libre (Acevedo-Gelves y Albornoz-Arias, 2019). El alcance de la teoría es general y trae la dirección del concepto de felicidad, el hecho de tener la libertad de poder elegir y mantener una vida digna. Desde esta perspectiva, tener una mejor calidad de vida depende de la capacidad de cada sujeto para tener una determinada forma de vida, no de sus recursos, de cuántos servicios dispone o de la satisfacción de sus necesidades.

En la percepción de Guillen (2014) se define el programa del vaso de leche como es una organización estructurada en jerarquías con capacidad de decisión y autonomía, los fondos son proporcionados de forma descentralizada a los gobiernos locales y distribuidos a los beneficiarios a través de comités que dirigen el programa. Por otra parte, Suárez (2003), define como un programa social que tiene como objetivo proporcionar a los pobres todas las raciones diarias para superar las insuficiencias alimentarias, de tal manera que se pueda erradicar la falta de alimentación en los niños. Los programas son regulados por el Estado central de todo País y distribuido equitativamente para toda la comunidad.

En tanto, Gajate e Inurritegui (2003) afirman que el Programa del Vaso de Leche se ha diseñado para ayudar a personas que se consideran vulnerables a ser provistas de alimentos diariamente de manera razonable, en otras palabras, es un programa puramente de apoyo social. De igual forma, Suárez (2003) afirma que PVL es un grupo de acciones destinadas a obtener productos necesarios para una vida saludable, el esquema establece que el acceso al programa debe ser gradual y progresivo.

Por otro lado, Salazar (2005) sostiene respecto al reparto de los recursos del PVL debe atender exclusivamente a la población en extrema pobreza, sin comodidades y necesitados de apoyo estatal como medio de protección a sus familias. En ese mismo sentido, Vásquez (2006) considera que los esfuerzos del Estado principalmente deben estar orientados en mejorar la atención de la niñez, no obstante, los recursos son destinados a otros sectores. El INEI (2009) afirma que "se creó un programa social para los hogares más pobres", y se puede apreciar que la política está dirigida a los hogares económicamente desfavorecidos.

Posteriormente, Castañeda (2009) dijo: El programa del vaso de leche es una red de distribución que funciona bien y cuyo objetivo es llegar a los beneficiarios, pero la población que realiza la distribución está compuesta por familiares directos, y además el Estado adopta políticas que promover el buen desarrollo en este sentido. Como se ha señalado anteriormente, Pons (2009) se refiere a "un proyecto social diseñado para mejorar la calidad de vida de las personas que lo integran", y de lo anterior se puede inferir que la misión de estos proyectos es contribuir al desarrollo de colectivos socialmente desfavorecidos.

En cuanto a las dimensiones se consideró de la manera siguiente, aporte nutricional: El Programa Vaso de Leche, al igual que otros programas sociales, obtiene sus recursos del Fondo Municipal de Igualdad cada mes. El dinero se entrega a los municipios locales en función de los indicadores de pobreza y las fechas previstas. Los fondos se pueden utilizar en productos nacionales y priorizar la leche y otros alimentos saludables. Los fondos están disponibles los 7 días de la semana y los productos deben ser de alta calidad y estar en buenas condiciones para que los consumidores los utilicen. La CGR debe ser informada de toda inspección y verificación de gastos que realice el municipio, ya que el municipio

fiscaliza y controla los gastos a nivel distrital y provincial siguiendo la Directiva N° 388-2013-CG.

**Beneficiarios:** El PVL es financiado por el gobierno central y se distribuye a los beneficiarios a través del Comité Vaso de Leche (el organismo del gobierno local responsable del programa). El programa tiene como objetivo combatir la desnutrición y la anemia en familias de escasos recursos, y las personas que pueden recibir los beneficios son aquellas que se encuentran en un nivel socioeconómico bajo o extremadamente bajo, y que son raciones diarias. El programa fue promulgado por la Ley 27470 y sus complementos, y sigue estos requisitos para los beneficiarios: se da prioridad a los niños menores de 6 años de edad, las mujeres embarazadas y las madres lactantes. Preste la máxima atención a las personas que se mueren de hambre o tienen tuberculosis (TBC). A continuación, dar atención a adultos jóvenes (7-13 años) y adultos mayores (60 años en adelante), así como a mujeres embarazadas o con hijos menores de 7 años.

**Comité:** El “Comité de Gestión del Proyecto Vaso de Leche” está conformado por representantes de provincias, distritos y municipios, es aprobado por la alcaldía y aceptado por el ayuntamiento. Sus miembros son: el alcalde, funcionarios municipales, representantes del Ministerio de Salud, representantes del programa vaso de leche, elegidos democráticamente según sus bases y estatutos; representantes de las asociaciones de productores agropecuarios de la región; regiones, su representante será reconocido oficialmente por el Ministerio de Agricultura.

**Normativa:** La Ley N° 24059 es un Decreto de urgencia que apoya el programa Vaso de Leche (en todas las dependencias de los gobiernos locales), junto con otras leyes relacionadas con programas de salud y alimentación, a través de la Ley de Presupuesto del Sector Público N° 29951 (para el ejercicio fiscal). Esta ley respalda el programa Vaso de Leche, así como las Leyes N° 24059, 27712 y 039-2008. Estas leyes buscan proteger a las personas que tienen limitaciones físicas o intelectuales a causa de su discriminación. Programa Vaso de Leche: Decreto Ministerial N 007-98-SA (1998) establece las normas para el control de alimentos y bebidas. La Directiva N 07-99-SDE (1999) del MINSA fijó los

lineamientos para la fiscalización del Programa Vaso de Leche. Y la Resolución Ministerial N° 711-2002 - MINSA (2002) establece los valores nutricionales mínimos de las raciones de Vaso de Leche.

Respecto a la variable calidad del servicio, muchos autores opinan que el término calidad no puede conceptualizarse de manera uniforme. Así, Camisón et al. (2006) concluyeron que una definición que fuera generalmente aceptada y aceptada por las empresas y la industria no era factible, sino que propusieron desarrollar e implementar ideas de definiciones comparables y analizar el comercio, aceptar cada concepto después de una cuidadosa revisión de sus pros y sus contras.

Sin embargo, para los autores Camisón et al. (2006) el término puede derivar de métodos objetivos y subjetivos, según los cuales el primer método se refiere a un contraste o comparación entre estándares y desempeño, con referencia a características de calidad medibles y cuantificables. Por métodos técnicos o de ingeniería Al respecto, cabe señalar que la definición se relaciona con la excelencia y no es designada o influenciada por la persona que realiza la medición o recibe el producto correspondiente. Por otro lado, la calidad como categoría subjetiva se basa básicamente en la percepción del receptor y sólo puede medirse a partir de la satisfacción del beneficiario. Asimismo, Camisón et al. (2006) describen un "enfoque de gestión de calidad" como un sistema en el que muchas variables importantes están interrelacionadas en términos de acciones y prácticas requeridas para iniciar el control de calidad. Implementar diversos principios, beneficios y técnicas encaminadas a mejorar

En cuanto a la calidad del servicio, Upadhyai et al. (2019) se refiere a la calidad institucional, señalando que esta se refiere no solo a la propensión de los trabajadores a cumplir con las normas generales y los reglamentos internos, sino también a su compromiso con la calidad, todo lo cual implica un compromiso con las normas existentes. normativas y procesos en curso Para realizar mejoras, interactuar y coordinarse con otras entidades asociadas a la concesión de determinados servicios. Además, la calidad también indica que el personal de servicio o los directivos involucrados están obligados a actuar de manera gerencial y a comprender el costo de su trabajo para satisfacer las necesidades planteadas

por los ciudadanos de esta manera. Por su parte, Afthanorhan et al. (2019) plantea que el contenido principal de la calidad de servicio se dirige hacia las expectativas y necesidades de quienes se dirige o quiénes son sus usuarios (externos o internos), por lo que se desarrolla sobre la base de la cliente, trabajadores y organismos o entidades, con base en estas acciones de mejora de la calidad

Budianto (2019) desarrollaron uno de los primeros conceptos de calidad de servicio, indicando que el servicio que se brinda a los consumidores se ajusta para acercarlo a sus expectativas. En resumen, se puede apreciar que, para medir la calidad de los servicios, por sus características, es necesario establecer diversas dimensiones de evaluación para emitir juicios integrales. La variabilidad en estas dimensiones se debe a la diversidad de productos e individuos a los que se dirige (Alzaydi et al., 2018).

Para Losada y Rodríguez (2007), el primer esfuerzo por definir el concepto de calidad de servicio intentó tomar en cuenta los criterios del individuo receptor de un producto o servicio, tendiendo a iniciar un proceso de adaptación a las características definidas por el productor. Asimismo, Roy et al. (2019) aboga por la aplicación de conceptos y técnicas para controlar la calidad de los servicios prestados y la producción de dichos servicios, a esto se le llama calidad objetiva, la superioridad verificable y medible de un servicio frente a los estándares ideales.

Este estudio tiene en cuenta las dimensiones de la variable calidad de servicio establecidas en el modelo SERVQUAL, que no es más que un método para mediar y cuantificar la calidad del servicio prestado. El enfoque se basa en un modelo clásico de evaluación por parte del usuario o beneficiario, según el cual el servicio prestado genera una expectativa antes de recibirlo, y luego de cumplido se analiza si la expectativa se ha cumplido (Duque, 2005), por ello se tiene las siguientes dimensiones:

Dimensión fiabilidad, según Duque (2005) la entidad debe ser capaz de prestar el servicio que anuncia, desde el primer momento. Todos los elementos de la entidad deben ser detectables por el cliente, mostrando su conocimiento y capacidad. Los clientes prefieren trabajar con una entidad cuando pueden confiar en que cumplirán sus promesas, especialmente en lo que respecta a los servicios básicos que ofrece la entidad. Confiabilidad es hacer que la entidad cumpla sus

promesas, como fijación de precios, resolución de problemas, servicio y entrega de productos. El grado de confiabilidad puede considerarse muy amplio, ya que puede incluir todo lo que la entidad se compromete a hacer (Moscoso et al., 2019).

Dimensión capacidad de respuesta, según Duque (2005) es la disponibilidad para ayudar a los clientes y brindar un servicio con prontitud. La responsabilidad se demuestra cuando un cliente tiene que esperar para recibir asistencia, atención a su problema o pregunta, o para colaborar con el cliente. La responsabilidad también significa ser flexible y capaz de ajustar el servicio a las necesidades de los clientes. Para Gerónimo et al. (2022) cuando un cliente entrega sus problemas a una organización, se siente seguro de que se manejarán de manera confiable.

Dimensión seguridad, Según Duque (2005) tiene credibilidad, honestidad e integridad, esto puede ser particularmente importante para los servicios en los que el cliente siente que está asumiendo un alto nivel de riesgo o que no sabe cómo evaluar el resultado final. La seguridad está íntimamente ligada a la sensación de seguridad y confianza del cliente en la entidad con la que trabaja. Generar confianza y lealtad entre los clientes y las personas de contacto es vital para algunas operaciones comerciales, tanto que la entidad puede tener un banquero personal para coordinar todos los servicios financieros de los clientes. Esta idea de un banquero personal refleja la necesidad de una relación sólida entre los empleados clave y los clientes, pero existe el riesgo para la entidad de que, si el empleado deja la entidad, el cliente lo seguirá (Solís, et al., 2021).

Dimensión empatía y elementos tangibles, según Duque (2005) se refiere a brindar atención individualizada a los clientes, haciéndolos sentir especiales y comprendidos. Una entidad empática considera las necesidades de sus clientes y presta atención individualizada a cada cliente. Las entidades que implementan la empatía en sus operaciones deben enfocarse en comprender las necesidades de sus clientes y estar comprometidas con la satisfacción del usuario (Seong et al., 2021).

La parte tangible de una oferta de servicios es todo lo que un cliente puede ver: equipo, espacio físico, empleados e incluso materiales de marketing. Estas cosas brindan a los clientes representaciones físicas de la calidad del servicio que se ofrece, incluidos los nuevos clientes. Las estrategias de calidad que incluyen

elementos tangibles pueden ayudar a una entidad a crear una imagen sólida, brindar continuidad a sus ofertas e indicar alta calidad a los clientes. Las entidades que ignoran el uso de tangibles en sus estrategias comerciales pueden afectar negativamente otras estrategias de mejora de la calidad (Zeithaml y Bitner, 2002).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Según Naúpas et al. (2018), la investigación es de **tipología básica** cuando sus hallazgos contribuyen a la producción de conocimiento, es por ello que la investigación es de tipo básica.

La investigación es de **enfoque cuantitativo** porque es continuo y demostrativo. Presenta la apariencia de una idea como un principio, y luego comienza a desarrollar los objetivos y las preguntas de investigación. Se desarrolla un marco teórico, se establecen supuestos y variables. Estas variables se miden en su contexto específico y las medidas obtenidas mediante modelos estadísticos se analizan para extraer conclusiones sobre hipótesis Acebes-Sánchez et al., 2019).

##### 3.1.2. Diseño

El diseño corresponde a una estructura no experimental, transversal, según Behar (2008) afirma que los fenómenos observados no alteran su desarrollo primitivo o natural, ni deben alterar su comportamiento habitual. Asimismo, Fernández et al (2014) muestran que estas investigaciones se aplican sin procesamiento de variables premeditado, donde solo se visualizan los eventos en su contexto original para poder examinarlos, transversal porque se trabaja en un determinando y único momento (Hernández y Mendoza, 2018).

El nivel de indagación corresponde al nivel de correlación - descriptivo, que calcula el grado de agrupación entre dos o más variables por el grado de relación o asociación (...) que existe entre dos o más variables en una determinada muestra o contexto, en Correlación estudios, primero mida cada uno, luego examine, cuantifique y forme vínculos. Esta correlación está respaldada por la hipótesis de prueba (Hernández y Mendoza, 2018).

En investigación, el método es hipotético deductivo porque parte de supuestos generales y utiliza la deducción para adquirir conocimiento. Según Pochet (2015), "las inferencias parten de conceptos generales y avanzan hacia

casos específicos. El método deductivo es el medio más efectivo para probar la consistencia y con probabilidad de una hipótesis o teoría (Diéguez, 2019).

### **3.2. Variables y operacionalización**

V1. Programa vaso de leche

**Definición conceptual,** El programa Vaso de Leche brinda ayuda y apoyo social para dotar de alimentos entregando raciones diarias a grupos vulnerables, siendo beneficiarios niños, niñas, mujeres embarazadas y adultos mayores (Midis, 2016).

**Definición operacional,** la variable es cualitativa, además consta de las siguiente dimensiones aporte nutricional, beneficiarios, comité PVL, normatividad.

#### **Indicadores**

Insumos, calidad del producto, selección y registro, grupos vulnerables, personal capacitado, atención a beneficiarios, normativa municipal e incentivos municipales.

#### **Escala**

Es Ordinal, determinándose tres niveles Bajo, Moderado y Alto. El instrumento de medición contiene 20 ítems con alternativas policotómicas.

#### **V1. Calidad de servicio**

**Definición conceptual,** este es un deber ilimitado de la administración pública y un recurso que el gobierno puede utilizar para eliminar las desigualdades que existen entre los vecinos a los que atiende, ya que es una posibilidad real de que todos los vecinos tengan la misma calidad de servicio (Duque, 2005).

**Definición operacional,** la variable es cualitativa y consta de las siguientes dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

#### **Indicadores**

Propósito del programa, valor nutricional, garantía de la ración, condiciones de servicio, deficiencias del programa, recomendaciones de servicio, reunión con los beneficiarios, implementación, necesidad, necesidades atendidas por los beneficiarios, ambiente adecuado para los beneficiarios, aseguramiento de la calidad del producto, aseguramiento de la aceptación de solicitudes y certificados

de calidad, capacitación regular, previsión de escasez, entorno de almacenamiento, necesidades de los beneficiarios, tratamiento de los beneficiarios e instalaciones según sea necesario

### **Escala**

La variable es de escala ordinal determinándose tres niveles Bajo, Regular y Alto. El instrumento de medición contiene 20 ítems con alternativas policotómicas.

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

### **3.3.1. Población**

Según Arias-Gómez et al. (2016), una población es un grupo de individuos pertenecientes a una misma especie y seleccionados por su similitud. La población está conformada por 1,800 integrantes del comité de planeación del Vaso de Leche que son los beneficiarios del distrito de Majes, la muestra es aleatoria, no probabilística, es decir los participantes son seleccionados en base a ciertas características requeridas para la encuesta, es determinado por 23 miembros del PVL, consta de 460 comités. Para la identificación de la población se consideraron los siguientes criterios de selección: Criterios de inclusión: Integrantes del comité del programa Vaso de Leche formaban parte del estudio y habían dado su consentimiento para participar en el estudio. Criterio de exclusión. No serán considerados miembros de otros programas sociales.

### **3.3.2. Muestra**

Según Ventura-León (2017) una colección de elementos con características representativas extraídas de la población, conforman una muestra. La muestra adquirirá un tipo de acuerdo a la forma en que es obtenida de la población. (Otzen y Manterola, 2017). En esta investigación la muestra estuvo conformado por 210 integrantes de los 23 comités del vaso de leche del distrito de Majes (Ver Anexo 3)

### **3.3.3. Muestreo**

Según Pastor (2019) el muestreo es el conjunto de procedimientos aplicados en extraer de la población a los elementos de la muestra. En el presente estudio se aplicó un muestreo aleatorio simple consiste en otorgar a cada unidad, iguales probabilidades de formar parte de la muestra.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Según Argibay (2009) es la población seleccionada para el estudio. En otras palabras, son entidades que obtienen cierta información. Estuvo conformado por aquellos integrantes de los comités que brindaron la información solicitada en los cuestionarios

## **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnica**

Las técnicas de la encuesta se utilizan según protocolos en un método de investigación particular. Las técnicas de encuesta son un tipo de técnica de investigación. Según Prieto y Delgado (2010), se utilizan técnicas de encuesta para recopilar datos, que luego pueden ser interpretados por los investigadores. Sin embargo, no se garantiza que las conclusiones extraídas en base a los resultados de la encuesta sean precisas a menos que el investigador utilice la técnica de la encuesta dentro de una metodología particular.

### **3.4.2. Instrumentos**

Según Escofet et al. (2016) una encuesta son las preguntas para medir todas las variables de la muestra. El cuestionario tiene múltiples partes para evaluar diferentes aspectos de la muestra. Se utilizan dos cuestionarios para recopilar información sobre el tema de la encuesta.

Para ello se aplicaron dos cuestionarios, para la variable programa vaso de leche constó de 21 ítems divididos en sus cuatro dimensiones aporte nutricional de la ración, beneficiarios, comités programa de vaso de leche y normatividad. Y la variable calidad del servicio constó de 20 ítems divididos en cuatro dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y elementos tangibles (Ver Anexo 4).

### 3.4.3. Validez

Según Sürücü et al., (2020) una herramienta de investigación se evalúa por su validez de contenido, reflejando los resultados de la herramienta, con respecto a las áreas de contenido que pretendía medir. La herramienta debe incluir todos los ítems de medición de los conceptos, indicadores y variables (Ver anexo 5. Certificados de validación). Los tres expertos en el tema validaron los instrumentos utilizados en el estudio, y los detalles de la validación se pueden encontrar en el apéndice del artículo, los resultados se muestran en la siguiente tabla.:

**Tabla 1**

*Validación de juicios de experto*

Variables	Nº	Nombre y apellidos	Especialidad	Opinión
V1: programa de vaso de leche	1	Dr. José Damián Fuentes López	Doctor en educación	Aplicable
V2: calidad de vida	2	Msc. Carlos Abad Vargas Ortega	Msc. Auditoria y Tributación	Aplicable
	3	Dr. Willver Coasaca Núñez	Doctor en ciencias sociales, gestión pública y desarrollo territorial	Aplicable

Nota: *documentos validados*

### 3.4.4. Confiabilidad

Villasis-Keever et al. (2018) definen la confiabilidad como la consistencia de los resultados cuando se utiliza la misma herramienta en diferentes aplicaciones. Las herramientas de recopilación de datos en el estudio se evaluaron mediante alfa de Cronbach y cada elemento se comparó con todos los demás elementos.

El estudio fue medido por una prueba piloto de 30 integrantes del programa del vaso de leche determinará la confiabilidad del instrumento.

Se utilizó la prueba Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de las preguntas de la encuesta. Las respuestas a la pregunta del programa vaso de leche tuvieron una confiabilidad de 0.918, y la pregunta de calidad de vida tuvo una confiabilidad de 0.901. Estos valores son superiores al 70% necesario para este estudio. El detalle de los resultados de la prueba se encuentra en el Anexo 6.

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento que se aplicó en la presente investigación, contiene una secuencia de pasos, que explicamos a continuación: primero, se le solicitó a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo curse una carta de presentación a la institución donde se realizó la investigación; segundo: se procedió a solicitar a la institución, brinde su autorización para recolectar los datos necesarios para la investigación; tercero, se coordinó con el administrador y con el jefe de personal de la institución para efectos de que precisara la fecha en la que procedería a la aplicación de los instrumentos a los integrantes de la muestra.

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

Analizar datos implica seguir un procedimiento a través del cual, el investigador reúna los datos necesarios para la ejecución de la misma, centrándose en la data que le permitirá cumplir sus objetivos de investigación (Rodríguez y Pérez, 2017). Para analizar los datos en la presente investigación, se hizo uso del análisis descriptivo, Según Berndt (2020), consiste en calcular las medidas de composición y distribución de las variables, ordenar y tabular los resultados para que una vez aplicada la herramienta, organizar los resultados en una base de datos según las variables investigadas, para proceder a presentarlos en frecuencia en la tabla de distribución. También se aplicó el análisis inferencial, para lo cual se utilizó una prueba de correlación estadística con la normalidad probada por SPSS-25.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los hallazgos son susceptibles de ser incluidos en las bases de datos y repositorios de la Universidad César Vallejo (UCV), ya que los integrantes de la muestra firmaron el consentimiento informado, requisito indispensable para tal fin, otro aspecto observado es el derecho de autor, Regulado por Copyright Ley – D. Leg. N° 822, Los Estándares Internacionales de la Séptima Edición de la Asociación

Americana de Psicología (APA) se aplicaron al momento de redactar este informe, así como la guía para la elaboración de productos de investigación de la UCV, que prevé la aplicación de los referidos estándares en: las citas, referencias, entre otros. Es necesario acotar que la investigación no contiene expresiones, comentarios u opiniones que representen una ofensa o desmerecimiento de los participantes en la investigación, tampoco se manipuló los datos recolectados con la finalidad de brindar resultados que no corresponden a la realidad, siendo la presente una investigación auténtica.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 2**

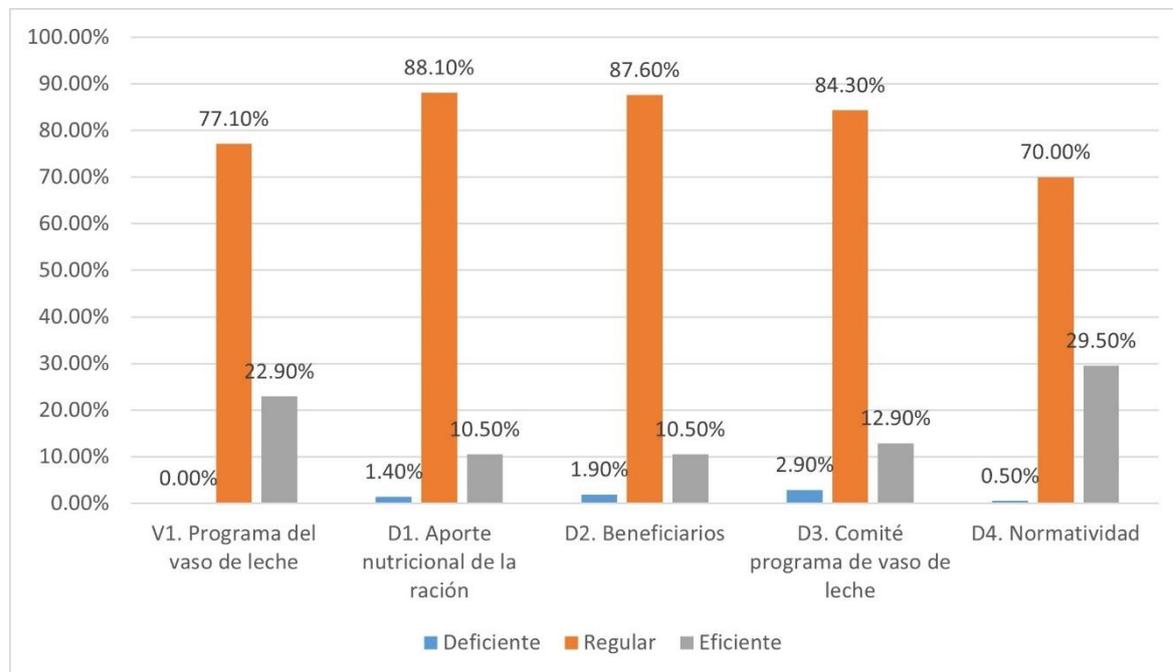
*Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable programa del vaso de leche*

Niveles	V1. Programa del vaso de leche		D1. Aporte nutricional de la ración		D2. Beneficiarios		D3. Comité programa de vaso de leche		D4. Normatividad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0.0%	3	1.4%	4	1.9%	6	2.9%	1	0.5%
Regular	162	77.1%	185	88.1%	184	87.6%	177	84.3%	147	70.0%
Eficiente	48	22.9%	22	10.5%	22	10.5%	27	12.9%	62	29.5%
Total	210	100.0%	210	100.0%	210	100.0%	210	100.0%	210	100.0%

*Nota. Resultados según cuestionario aplicado*

**Figura 1**

*Niveles de la variable programa de vaso de leche*



La tabla 2 muestra que el 77,1% de las personas piensa que el nivel del programa del vaso de leche es regular y el 22,9% piensa que es eficiente.

La variable PVL está conformado por (4) dimensiones, las cuales la dimensión aporte nutricional donde el 88.1% del personal percibe como regular, el 10.5% considera eficiente y solo el 1.9% considera deficiente. El nivel de la dimensión beneficiarios es percibido por el 87,6% del personal como un nivel regular, el 10,5% piensa que es un nivel eficiente y solo el 1,4% piensa que es deficiente. En cuanto la dimensión comité del PVL es considerado regular por el 84.3% del personal, el 12.9% indica que es un nivel eficiente y solo el 2.9% lo considera deficiente. Para finalizar la dimensión normativa, el 70,0% de la plantilla cree que es un nivel regular, el 29,5% cree que es un nivel eficiente y el 0,5% cree que es deficiente.

**Tabla 3**

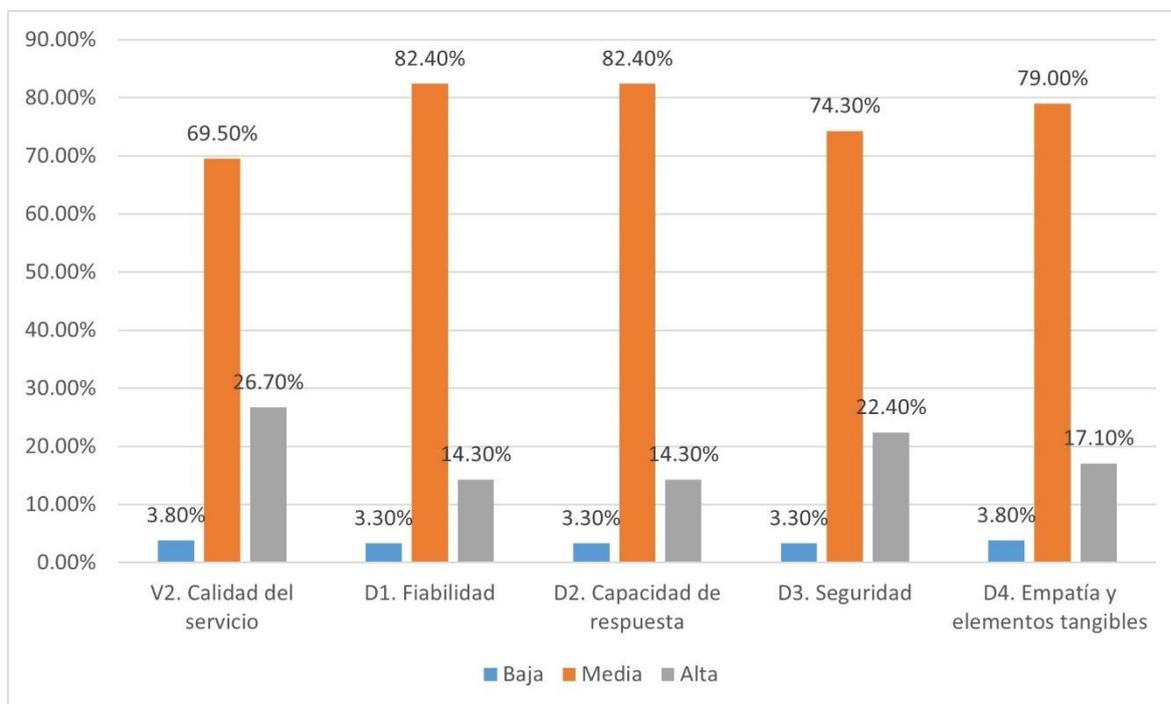
*Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable calidad del servicio*

Niveles	V1. Calidad del servicio		D1. Fiabilidad		D2. Capacidad de respuesta		D3. Seguridad		D4. Empatía y elementos tangibles	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Baja	8	3.8%	7	3.3%	7	3.3%	7	3.3%	8	3.8%
Media	146	69.5%	173	82.4%	173	82.4%	156	74.3%	166	79.0%
Alta	56	26.7%	30	14.3%	30	14.3%	47	22.4%	36	17.1%
Total	210	100.0%	210	100.0%	210	100.0%	210	100.0%	210	100.0%

*Nota. Resultados según cuestionario aplicado*

Figura 2

*Niveles de la variable programa de vaso de leche*



Según los que se visualiza en la Tabla 2. El 3.8% de los trabajadores opinan que la calidad del servicio es baja y 69.50% opinan que es media, y solo 26.7% piensan que el servicio es alto.

Respecto a las dimensiones, el 82,4% de la plantilla percibe el nivel de fiabilidad como medio, el 14,3% piensa que es alto y el 3,3% piensa que es bajo. Lo mismo ocurre con la capacidad de respuesta del servicio: el 82,4% de los empleados opina que es un nivel medio, el 14,3% lo considera alto y el 3,3% cree que es bajo. En la D3 el 74,3 % consideró que la seguridad era media, el 22,4 % alta y el 3,3 % baja. La dimensión empatía y elementos tangibles el 79,0% opina que es un nivel medio, el 17,1% lo considera alto y solo el 3,8% lo considera bajo.

## 4.2. Resultados inferenciales

### Contrastación de la hipótesis general

**Tabla 4**

*Significancia y correlación entre el PVL y calidad del servicio*

		Variable Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Variable PVL	Coefficiente de correlación	,766**
		Sig. (bilateral)	.000
		n	210

En cuanto a los resultados se concluyó que existe una relación directa y significativa entre el programa vaso de leche y la calidad del servicio, con un Rho de Spearman de 0.766,  $p = 0.000$ ; por tanto, es una alta correlación positiva entre las variables de estudio.

### Contrastación de la primera hipótesis específica

**Tabla 5**

*Correlación entre el PVL de leche y fiabilidad*

		Dimensión fiabilidad	
Rho de Spearman	Variable PVL	Coefficiente de correlación	,531**
		Sig. (bilateral)	.000
		n	210

En cuanto al resultados, se determinó que existe relación directa y significativa entre el programa del vaso de leche y fiabilidad tal como se muestra en la tabla 4, el cual se visualiza el Rho de Spearman de 0,531 con un valor de  $p = 0,000$ ; siendo positiva moderada.

## Contrastación de la segunda hipótesis específica

**Tabla 6**

*Correlación entre el PVL y la capacidad de respuesta*

		Dimensión capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	Variable PVL	Coefficiente de correlación	,717**
		Sig. (bilateral)	.000
		n	210

En cuanto al resultados, se determinó que existe relación directa y significativa entre el programa del vaso de leche y la capacidad de respuesta tal como se muestra en la tabla 5, el cual se visualiza el Rho de Spearman de 0,717 con un valor de  $p=0,000$ ; siendo positiva alta.

## Contrastación de la tercera hipótesis específica

**Tabla 7**

*Correlación entre el PVL y la seguridad*

		Dimensión seguridad	
Rho de Spearman	Variable PVL	Coefficiente de correlación	,694**
		Sig. (bilateral)	.000
		n	210

En cuanto al resultados, se determinó que existe relación directa y significativa entre el programa del vaso de leche y la seguridad tal como se muestra en la tabla 6, el cual se visualiza el Rho de Spearman de 0,694 con un valor de  $p=0,000$ ; siendo positiva alta.

## Contrastación de la cuarta hipótesis específica

**Tabla 8**

*Correlación entre el programa del vaso de leche y la empatía y elementos tangibles*

		Dimensión empatía y elementos tangibles	
Rho de Spearman	Variable PVL	Coeficiente de correlación	,748**
		Sig. (bilateral)	.000
		n	210

En cuanto al resultados, se determinó que existe relación directa y significativa entre el programa del vaso de leche y la empatía y elementos tangibles tal como se muestra en la tabla 7, el cual se visualiza el Rho de Spearman de 0,748 con un valor de  $p= 0,000$ ; siendo positiva alta.

## V. DISCUSIÓN

La Ley N° 24059 y la Ley N° 27470 crearon el Programa Vaso de Leche (PVL). Este programa entrega una ración diaria de alimentos a poblaciones en situación de vulnerabilidad, con el fin de ayudarlos a salir de la inseguridad alimentaria. El servicio al cliente se ha vuelto increíblemente importante en el mundo moderno de hoy, donde la tecnología brinda a los clientes mucha información y aumenta las expectativas. La calidad del servicio son las estrategias y acciones que intentan mejorar el servicio al cliente, así como el vínculo entre la marca y el consumidor. En tanto, Gajate e Inurritegui (2003) afirman que el Programa del Vaso de Leche se ha diseñado para ayudar a personas que se consideran vulnerables a ser provistas de alimentos diariamente de manera razonable, en otras palabras, es un programa puramente de apoyo social. De igual forma, Suárez (2003) afirma que PVL es un grupo de acciones destinadas a obtener productos necesarios para una vida saludable, el esquema establece que el acceso al programa debe ser gradual y progresivo.

El capítulo discutió los resultados de la investigación, enfocándose en la relación entre la gestión de PVL y la calidad del servicio, en favor de los beneficios del distrito de Majes en Arequipa. En este capítulo se consideró la calidad del servicio. Los resultados mostraron que a medida que aumenta el programa del vaso de leche, también aumenta la calidad del servicio (coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,766, valor de  $p < 0,001$ ).

Como se menciona en Camisón et al. (2006) concluyó que una definición que fuera generalmente aceptada y aceptada por las empresas y la industria no era factible, sino que propusieron desarrollar e implementar ideas de definiciones comparables y analizar el comercio, aceptar cada concepto después de una cuidadosa revisión de sus pros y sus contras. Además, Upadhyai et al. (2019), se refiere a la calidad institucional, señalando que esta se refiere no solo a la propensión de los trabajadores a cumplir con las normas generales y los reglamentos internos, sino también a su compromiso con la calidad, todo lo cual implica un compromiso con las normas existentes normativas y procesos en curso Para realizar mejoras,

interactuar y coordinarse con otras entidades asociadas a la concesión de determinados servicios. Además, la calidad también indica que el personal de servicio o los directivos involucrados están obligados a actuar de manera gerencial y a comprender el costo de su trabajo para satisfacer las necesidades planteadas por los ciudadanos de esta manera.

Al respecto, Valenzuela (2011), sobre programas sociales dice “La focalización en que el gasto de la asistencia social se debe concentrar en los grupos vulnerables y las intervenciones se deben realizar en dos etapas, filtrado y encubrimiento, indicadores para la evaluación de los programas sociales en el Perú”, que apoyará la evaluación de los programas sociales para asegurar su correcto funcionamiento. Combatir la pobreza, la desnutrición en proyectos sociales en el Perú, son iniciativas que buscan desarrollar mejores formas de vida entre grupos desfavorecidos, pueden estar orientadas a mejorar servicios, desarrollar capacidades o satisfacer ciertas necesidades, algunas de ellas son brindadas por privados Promovido e implementado por ministerios y ONG. Por otra parte, Guillen (2014) se define el programa del vaso de leche como es una organización estructurada en jerarquías con capacidad de decisión y autonomía, los fondos son proporcionados de forma descentralizada a los gobiernos locales y distribuidos a los beneficiarios a través de comités que dirigen el programa.

El programa Vaso de Leche brinda productos de calidad, y los usuarios que han utilizado el servicio han calificado y obtenido buenos productos. Es por esto que el programa tiene un nivel regular de 77.1% y un nivel eficiente de 22.9%. En cuanto a la calidad del servicio, el 69,6% de los trabajadores cree que el nivel es medio, mientras que el 26,7% cree que es alto, y solo el 3,8% cree que es bajo.

Por otro lado, Salazar (2005) sostiene respecto al reparto de los recursos del PVL debe atender exclusivamente a la población en extrema pobreza, sin comodidades y necesitados de apoyo estatal como medio de protección a sus familias. En ese mismo sentido, Vásquez (2006) considera que los esfuerzos del Estado principalmente deben estar orientados en mejorar la atención de la niñez, no obstante, los recursos son destinados a

ostros sectores. El INEI (2009) afirma que “se creó un programa social para los hogares más pobres”, y se puede apreciar que la política está dirigida a los hogares económicamente desfavorecidos.

Lo descrito es congruente con De Haro y Marceleño (2019) donde sus resultados muestran una relación directa entre estas variables, debido a que existen limitaciones en las personas en desventaja socioeconómica que se reflejan en las limitaciones para acceder a una alimentación saludable. Destacando la importancia de políticas y presupuestos que garanticen la debida atención para reducir los índices de vulnerabilidad de la población.

Asimismo, Ramos et al. (2021) sobre la seguridad alimentaria y sus políticas en un programa alimentario argentino. En este artículo, los autores identifican cuatro componentes principales en la conceptualización de la seguridad alimentaria. El primero es la disponibilidad, es decir, alimentos suficientes y de calidad suficiente. Derechos de acceso; la forma en que las personas obtienen alimentos (físicos o económicos). Utilización: La forma en que el cuerpo utiliza los nutrientes debido a la higiene del hogar, la preparación, la variedad de la dieta y la distribución adecuada de los alimentos, son factores que intervienen en la adquisición o consumo de alimentos. De allí la necesidad de políticas públicas que contemplen estos componentes para atender problemáticas alrededor de: a) Pequeña agricultura y desarrollo rural. b) Ayudar a la salud nutricional. b) Educación Alimentaria y Nutricional. c) Protección social y alimentación.

Ahora bien, con respecto al primer objetivo específico, los resultados muestran que, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.531 y un p-valor de 0.000, se asume que la entidad responsable brinda información sobre las condiciones de servicio a los beneficiarios.

Estos resultados son consistentes con la hipótesis teórica con Duque (2005), describe a la primera dimensión como, la noción de confiabilidad de hacer algo bien, en línea con lo que se ofreció originalmente. El cliente o beneficiario debe contar con información sobre el compromiso brindado por la entidad o institución que brinda el servicio.

En cuanto a Tamez et al. (2019) en su investigación estudiaron la asociación entre transferencias monetarias dirigidas (TMF) y la calidad de vida de los beneficiarios de programas sociales. La información fue recolectada por encuesta de que recabó información de ingresos y gastos de los hogares, con base en estos datos se identificó una muestra de 20,000 viviendas, de las cuales se seleccionaron las viviendas para niños menores de 18 años que vivían por debajo del umbral mínimo de bienestar. La selección de aplicaciones para este estudio se mantuvo en 1489 hogares. Los hogares se analizaron utilizando estadísticas la relación de la variedad de la dieta y las prácticas domésticas con la inseguridad alimentaria. La encuesta concluyó que los FMT en la seguridad alimentaria no tienen un impacto directo en la mejora de la calidad atención y vida de los usuarios, sin programas integrados, son insuficientes para garantizar una adecuada o segura atención alimentaria, al igual que la pobreza.

Sobre el segundo objetivo específico, los resultados evidencian que, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.717 y un valor p de 0.000, dado que la entidad encargada hace llegar sugerencias respecto al servicio que se brinda.

Estos resultados son consistentes con la hipótesis teórica con Duque (2005), describe a la dimensión como, la capacidad de respuesta para lograr que los beneficiarios vean satisfechas sus expectativas iniciales. Por lo tanto, es necesario recibir y responder consultas y sugerencias de manera inmediata u oportuna para cumplir con las mejoras y modificaciones en la oferta de productos o servicios.

La tesis de Huamán (2022) demostró que una buena realización del PVL está relacionada con la optimización de los procesos de los servicios sociales. Los resultados ilustraron que la correlación entre la buena gestión del programa vaso de leche y la optimización de los procesos de los servicios sociales es de 0,809 ( $p = 0,002$ ). Por lo tanto, es importante que el Municipio realice una sesión de capacitación una vez por semana todos los meses, ya que esto ayudará a mejorar el conocimiento de los gerentes y garantizará que sus servicios funcionen bien.

De igual forma con Landa (2018) estableció la relación entre el PVL y la participación de la comunidad, el programa social Vaso de Leche tuvo una relación directa con la participación comunitaria, y la comunidad está satisfecha de que a través de este programa se han fortalecido los principios de organización comunitaria, con un índice de participación del 90%.

Sobre el tercer objetivo específico, los resultados evidencian que, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.694 y un valor p de 0.000, dado que la entidad encargada asegura productos de buena calidad para brindar un mejor servicio.

Estos resultados son consistentes con la hipótesis teórica con Duque (2005), describe la dimensión de la seguridad, según la cual el beneficiario debe estar convencido de que recibirá el servicio o producto brindado, y para ello debe tener la percepción de que la entidad o institución que lo otorgó tiene sus capacidades.

Estos resultados se relacionan con Neira (2020) donde estableció que la evaluación del PVL podría ayudar a mejorar los procesos de gestión. Siendo sus resultados; Evaluar un programa de vaso de leche es necesario para optimizar los procesos de gestión municipal; ya que permite un mejor control y comprensión del establecimiento de metas. Según Vásquez (2017) incluyó niños menores de 7 años y 132 madres. Debido a la mala planificación y falta de planificación en todas las áreas, el PVL no logrará sus objetivos.

Sobre el cuarto objetivo específico, los resultados evidencian que, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.748 y un valor p de 0.000, dado que a entidad encargada asegura ambientes exclusivos para el almacenamiento del producto.

Estos resultados son consistentes con la hipótesis teórica con García de Galdeano (2006), las dimensiones relacionadas con la empatía y elementos tangibles implican la capacidad de respuesta del individuo considerando aspectos afectivos y cognitivos, con capacidad para distinguir y diferenciar entre sí y los demás.

En su trabajo de Otero (2020) en su estudio estableció la relación entre gestión de PVL y calidad del servicio. Cuyo resultado dio una correlación significativa entre las variables ( $Rho = 0.850.01$ ).

El PVL su finalidad es mejorar la nutrición de las personas en nuestro país que tal vez no puedan pagar una buena nutrición porque son pobres. El programa se lleva a cabo con la ayuda de la comunidad y su objetivo es ayudar a mejorar la calidad de vida de este segmento de personas que no pueden pagar sus necesidades básicas debido a su pobreza. La calidad del servicio no solo es un factor importante para atraer clientes, sino también para mantenerlos. Una mala experiencia puede alejar a los clientes, así como la lealtad de los clientes. Este es un gran diferenciador entre empresas competidoras y es extremadamente importante en las relaciones comerciales.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** según los beneficiarios del distrito de Majes de Arequipa, existe una relación directa y alta entre el programa vaso de leche y la calidad del servicio (Rho: 0.766 y p-valor 0.000).
- Segunda** Según los beneficiarios del distrito de Majes de Arequipa, hubo una relación directa y moderada entre el programa del vaso de leche y la confiabilidad (Rho: 0.531 y p-valor 0.00).
- Tercera** según los beneficiarios del distrito de Majes de Arequipa, hubo una relación directa y alta entre el programa vaso de leche y la capacidad de respuesta (Rho: 0.717 y p-valor 0.000)..
- Cuarta** según los beneficiarios del distrito de Majes de Arequipa, existe una relación directa y alta entre el programa vaso de leche y la seguridad (Rho: 0.694 y p-valor 0.000).
- Quinta** según los beneficiarios del distrito de Majes de Arequipa, existió una relación directa y alta entre el programa vaso de leche y la empatía y elementos tangibles (Rho: 0.748 y p-valor 0.000).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera** Se recomienda a los encargados de realizar un trabajo más articulado con apoyo del Ministerio de Salud para la identificación y seguimiento de los beneficiarios además de reconocer lo que los usuarios necesitan y cuándo lo necesitan para programar el apoyo humano para cuando realmente se requiere.
- Segunda** Los programas del vaso de leche brindan un espacio importante para el desarrollo local, al fortalecer capacidades en los beneficiarios. Los encargados deben informar a los beneficiarios sobre el programa, su propósito e importancia, ya que les ayuda a aprender cómo cuidar a los niños, brindarles información nutricional y capacitación sobre cómo manejarse. El programa del vaso de leche también indica la necesidad de capacitación en comunicaciones y preparación nutricional.
- Tercera** El programa debe mejorar, estandarizar y monitorear la gestión del registro de beneficiarios. Esto ayudaría a mejorar la focalización del programa, entre la organización y los comités de madres.
- Cuarta** Se recomienda a los encargados controlar el estado de los alimentos y la calidad nutricional de la ración.
- Quinta** Se recomienda a los encargados el seguimiento de los beneficiarios del programa debiera permitir monitorear el estado nutricional de los niños beneficiarios y de revisar la forma de distribución de los alimentos para que sea equitativo.

## REFERENCIAS

- Acebes-Sánchez, J., Díez-Vega, I., & Rodríguez-Romo, G. (2019). Physical activity among spanish undergraduate students: A descriptive correlational study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(15), 2770. <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/15/2770>
- Acevedo-Gelves, L. K., & Albornoz-Arias, N. (2019). Revisión teórica de las capacidades dinámicas empresariales. *Pensamiento & Gestión*, (46), 262-283.
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24.
- Alzaydi, Z. M., Al-Hajla, A., Nguyen, B., & Jayawardhena, C. (2018). A review of service quality and service delivery: Towards a customer co-production and customer-integration approach. *Business Process Management Journal*.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Berndt, A. E. (2020). Sampling methods. *Journal of Human Lactation*, 36(2), 224-226. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0890334420906850>
- Budianto, A. (2019). Customer loyalty: quality of service. *Journal of management review*, 3(1), 299-305.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-localidad.pdf>.
- Castañeda C, C. (2009). *El programa de vaso de leche: Problemas y perspectivas de reformulación*. Lima, Peru, Politikaperú, p.9.
- De Haro Mota, R. D., & Marceleño Flores, S. (2019). Enfoque para evaluar vulnerabilidad alimentaria aplicado a los municipios de Nayarit,

México. *Estudios sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, 29(53).

De la Peña Consuegra, G., & Velázquez Ávila, R. M. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 31-44.

Diéguez, A. (2019). ¿ Existe el método científico?. Filosofía y ciencia en el siglo XXI. *Revista Tiempo y Clima*, 5(70).

Duque, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.

Escofet, A. Folgueiras, P. Luna, E. Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 21 (70), 929-949.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=140/14046162013>

Gajate , G., & Inurritegui, M. (2003). *El programa del vaso de leche en el Perú*. Lima, Perú.

Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L., & Ramos-Rendón, K. C. (2022). Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15.

Guillen C. (2014). *Factores sociales que impulsan el involucramiento de las mujeres socias en la gestión del programa del vaso de leche. María auxiliadora en el distrito de Chepen*. [Tesis de maestría, Nacional de Trujillo, Perú].

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Huamán, R. (2022). *Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

INEI. (2017). Informe anual de hogares en pobreza y pobreza extrema.  
<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/desnutricioncronica-afecto-al>

- Landa Jara, D. J. (2018). *Programa Social Vaso de leche y participación comunitaria en el Centro Poblado Pampa San Alejo–Barranca 2017*.
- Losada, M. y Rodríguez, A. (julio - diciembre, 2007). Cuadernos de Administración (34). <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>.
- Martínez, L. (2021). Perfilado psicosocial para la intervención socioeducativa en los servicios sociales. *INTERDISCIPLINARIA*, 38(2), 117-133. <https://www.redalyc.org/journal/180/18066677008/18066677008.pdf>
- MIDIS. (2016). Programa de vaso de leche. Lima, Perú, Dirección General de Focalización, p, 1
- Mories, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*. 17(5). <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968429004/621968429004.pdf>
- Moscoso, M. G., Villarreal-Zegarra, D., Castillo, R., Bellido-Boza, L., & Mezones-Holguín, E. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36, 167-177.
- Neira, W. (2020). *Evaluación del programa de vaso de leche para optimizar los procesos de gestión Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2017*.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., y Romero Delgado, H. E. (2018). de la investigación Metodología Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. *In Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Otero, E. (2020). *Gestión del programa de vaso de leche y calidad del servicio a beneficiarios menores de 6 años en el distrito de Huanchaco - 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45229>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Pastor, B. F. R. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247.

- Pochet, B. (2015). *Comprendre et maîtriser la littérature scientifique*. Belgique: Gembloux Agronomic Press. <https://acortar.link/SPIfi6>
- Pons, J. (2009). Programas sociales o beneficencia pública. Venezuela, Overblog, p, 5.
- Prieto, G. Delgado, A. (2010). Fiabilidad y Validez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1),67-74: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=778/77812441007>
- Presidencia de la República (2001). Ley N°27470. Ley que establece normas complementarias para la ejecución del programa vaso de leche. [https://www4.congreso.gob.pe/congresista/2001/edelapunte/leyes/ley\\_27470.htm#:~:text=La%20presente%20Ley%20tiene%20por,su%20cargo%20os%20gobiernos%20locales](https://www4.congreso.gob.pe/congresista/2001/edelapunte/leyes/ley_27470.htm#:~:text=La%20presente%20Ley%20tiene%20por,su%20cargo%20os%20gobiernos%20locales).
- Ramos, G., Elorza, M. E., & Pérez, S. M. (2021). Políticas alimentarias locales en Argentina: un caso de estudio. *Estudios Sociales*, 31(57), 2 - 29. <https://doi.org/10.24836/es.v31i57.1091>
- Roy, S., Sreejesh, S., & Bhatia, S. (2019). Service quality versus service experience: An empirical examination of the consequential effects in B2B services. *Industrial Marketing Management*, 82, 52-69.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 179-200. [https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w25493w/Metodos\\_cientificos\\_de\\_indagacion.pdf](https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w25493w/Metodos_cientificos_de_indagacion.pdf)
- Salazar C, R. (2005). *Procedimiento a seguir para la compra de insumas para el programa del vaso de leche*. Lima, Perú, Consucode, P.28
- Sarah, D., Zonneveld, N., Lara, A., Mirella, M., & Nies, H. (2018). Service Integration Across Sectors in Europe: Literature and Practice. *Internation Jorunal of Integrated Care*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6095054/>
- Seong, J. A., Yeom, E. Y., & Lee, J. H. (2021). The Influence of Attitude toward the Elderly, Empathy and Job Stress on Quality of Service among Caregivers in Long-term Care Facilities. *The Journal of the Korea Contents Association*, 21(11), 646-656.

- Solís, M. D. L. C., López, M. D. P. A., Reynoso, R. N., & Rosas, E. L. G. (2021). Methodology for measuring quality in clinical laboratories. *Dimensión Empresarial*, 19(3).
- Suárez B. (2003). *Caracterización del Programa vaso de leche. Trabajo de Investigación. Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales del MEF* (Ministerio de Economía y Finanzas). Lima, Perú.
- Sürücü, L., & MASLAKÇI, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694-2726. <https://www.bmij.org/index.php/1/article/view/1540>
- Tamez-González, S., Ruiz-García, A. H., Ayala-Guzmán, C. I., & Ortiz-Hernández, L. (2019). Programas de asistencia alimentaria e inseguridad alimentaria en los hogares mexicanos pobres con menores de edad. *Estudios sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, 29(53).
- Tello, P. (2006). *Plan de Gestión de Calidad en las Clínicas de Salud del Departamento de La Libertad*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo). (Acceso el 24 de octubre de 2019)
- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A review of healthcare service quality dimensions and their measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102-127.
- Vásquez H, E. (2006). *Programas sociales ¿lucha contra la pobreza?* Lima, Perú, Consorcio de investigación económica y social, p, 23
- Vásquez Calvo, G. L. (2018). *Influencia del programa de vaso de leche en el estado nutricional de los niños menores de 5 años en el distrito Mariano Dámaso Beraún Las Palmas–Tingo Maria 2017*.
- Valenzuela, I. (2011). *Focalización de los programas sociales en el Perú*. Lima, Perú, Moneda - Política Social, P.2
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 0-0. <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>

Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>General</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de la calidad de servicios de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa?</p> <p>Los problemas específicos son:</p> <p>1) Existe relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de fiabilidad a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa</p> <p>2) ¿Existe relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de la capacidad de respuesta a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa?</p> <p>3) ¿Existe relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de empatía y elementos tangibles a favor de los beneficiarios del distrito</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de la calidad de servicios a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa.</p> <p>Los objetivos específicos son:</p> <p>1) Determinar la relación entre el nivel de Gestión del PVL y el nivel de la fiabilidad de servicios a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa,</p> <p>2) Determinarla relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de capacidad de respuesta a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa,</p> <p>3) Determinar la relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de la empatía y elementos</p>	<p><b>General</b></p> <p>El nivel de la gestión del PVL se relaciona con el nivel de la calidad de servicios a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa.</p> <p>Los problemas específicos son:</p> <p>1) El nivel de gestión del PVL se relaciona con el nivel de la fiabilidad de servicios a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa.</p> <p>2) El nivel de gestión del PVL se relaciona con el nivel de la capacidad de respuesta a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa.</p> <p>3) El nivel de gestión del PVL se relaciona</p>	<b>Variable 1 Programa Vaso de Leche</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles</b>
			Aporte nutricional de la ración	Insumos Calidad del producto	1 – 5	<b>Escala:</b> Ordinal  Tipo likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular Eficiente
			Beneficiarios	Selección y empadronamiento Población vulnerable	6 – 10		
			Comité programa de vaso de leche	Personas capacitadas Atención a los beneficiarios	11 – 15		
			Normatividad	Ordenanzas municipales Incentivo al comité	16 - 20		
			<b>Variable 2. Calidad del servicio</b>				
			Fiabilidad	Finalidad del programa Valores nutricionales Aseguramiento de ración Condiciones del servicio Deficiencia del programa	1 – 5	<b>Escala:</b> Ordinal  Tipo likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Baja Media Alta
			Capacidad de respuesta	Sugerencias del servicio Reuniones con beneficiarios	6 – 10		

<p>de Majes, Arequipa?</p> <p>4) ¿Existe relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de la seguridad a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa?</p>	<p>tangibles a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa,</p> <p>4) Determinar la relación entre el nivel de gestión del PVL de leche y el nivel de la seguridad del servicio a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa</p>	<p>con el nivel de la empatía y elementos tangibles a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa.</p> <p>4) El nivel de gestión del PVL se relaciona con el nivel de la seguridad a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa.</p>	<p>Implementación</p> <p>Implementación necesaria</p> <p>Necesidades atendidas de beneficiarios</p> <p>Ambientes apropiados para beneficiarios</p>				
			<p>Seguridad</p>	<p>Aseguramiento de buena calidad de productos</p> <p>Aseguramiento de recepción de peticiones y certificados de calidad</p> <p>Capacitaciones periódicas</p> <p>Previsiones de desabastecimiento</p>			<p>11 – 15</p>
			<p>Empatía y elementos tangibles</p>	<p>Necesidades de beneficiarios</p> <p>Trato a los beneficiarios</p> <p>Ambiente de almacenamiento</p> <p>Instalaciones acordes a necesidades</p>			<p>16 - 20</p>
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>		<b>INSTRUMENTOS</b>		<b>MÉTODO DE ANÁLISIS</b>	
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: básica</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p> <p>Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p><b>Población:</b></p> <p>23 comités del Programa del Vaso de leche, donde hay un total de 460 integrantes</p> <p><b>Muestra:</b></p>		<p><b>Variable 1: Programa vaso de leche</b></p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>		<p><b>Estadística descriptiva:</b></p> <p>Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de</p>	

	<p>210 integrantes de los 23 comités del vaso de leche del distrito de Majes</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico, aleatorio simple</p>	<p><b>Variable 2:</b> calidad de servicio</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b> Para comprobar las hipótesis se aplica la prueba rho spearman</p>
--	--	---	--

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Programa vaso de leche	El programa Vaso de Leche brinda ayuda y apoyo social para dotar de alimentos entregando raciones diarias a grupos vulnerables, siendo beneficiarios niños, niñas, mujeres embarazadas y adultos mayores (Midis, 2016).	la variable por su naturaleza es cualitativa, de tipo categórica, ordinal, determinándose tres niveles Bajo, Moderado y Alto. El instrumento de medición contiene 20 ítems con alternativas policotómicas	Aporte nutricional de la ración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insumos</li> <li>Calidad del producto</li> </ul>	1 – 5	Tipo likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección y empadronamiento</li> <li>Población vulnerable</li> </ul>	6 – 10	
			Comité programa de vaso de leche	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas capacitadas</li> <li>Atención a los beneficiarios</li> </ul>	11 – 15	
			Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenanzas municipales</li> <li>Incentivo al comité</li> </ul>	16 - 20	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	escala
Calidad del servicio	Este es un deber ilimitado de la administración pública y un recurso que el gobierno puede utilizar para eliminar las desigualdades que existen entre los vecinos a los que atiende, ya que es una posibilidad real de que todos los vecinos tengan la misma calidad de servicio (Duque, 2005).	la variable es de tipo categórica, de escala ordinal determinándose tres niveles Bajo, Regular y Alto. El instrumento de medición contiene 20 ítems con alternativas policotómicas	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalidad del programa</li> <li>Valores nutricionales</li> <li>Aseguramiento de ración</li> <li>Condiciones del servicio</li> <li>Deficiencia del programa</li> </ul>	1 – 5	<b>Escala:</b> Ordinal  Tipo likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sugerencias del servicio</li> <li>Reuniones con beneficiarios</li> <li>Implementación</li> <li>Implementación necesaria</li> <li>Necesidades atendidas de beneficiarios</li> <li>Ambientes apropiados para beneficiarios</li> </ul>	6 – 10	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aseguramiento de buena calidad de productos</li> <li>Aseguramiento de recepción de peticiones y certificados de calidad</li> <li>Capacitaciones periódicas</li> <li>Previsiones de desabastecimiento</li> </ul>	11 – 15	
			Empatía y elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de beneficiarios</li> <li>Trato a los beneficiarios</li> <li>Ambiente de</li> </ul>	16 - 20	

				almacenamiento		
				• Instalaciones acordes a necesidades		

### Anexo 3. Población y muestra

#### Anexo 3. Cálculo de la muestra

Para calcular la muestra se utilizó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de  $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito

Q (0,5): Proporción de fracaso ( $Q = 1 - P$ )

e (0,05): Tolerancia al error

N: Tamaño de la población

n: Tamaño de la muestra

Reemplazando valores, se tiene:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$N = 460$$

$$e = 0.05$$

$$N - 1 = 459$$

$$n = \mathbf{210}$$

#### anexo 4. Instrumentos

#### Cuestionario sobre el programa vaso de leche

Estimado participante

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar datos respecto al programa vaso de leche, por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

N°	DIMENSIÓN 1: Aporte nutricional de la ración	1	2	3	4	5
1	La ración alimenticia está supervisada por un nutricionista.					
2	Los insumos usados para la ración tienen la suficiente carga calórica					
3	Los insumos excedentes son aprovechados por los miembros del comité					
4	Considera que los productos recibidos son de buena calidad					
5	La proporción es justa para los beneficiarios					
	<b>DIMENSIÓN 2: Beneficiarios</b>	1	2	3	4	5
6	La selección de los beneficiarios es justa y transparente					
7	Las personas usuarias del Programa de vaso de leche, son las más necesitadas					
8	Las personas de los comités reciben capacitaciones					
9	La atención a los beneficiarios es adecuada y oportuna					
10	Los miembros de comités del Programa de vaso de leche son respaldados por alguna ordenanza municipal					
	<b>DIMENSIÓN 3: Comité programa de vaso de leche</b>					
11	Los miembros del comité del Programa de vaso de leche reciben algún beneficio por parte de la municipalidad.					
12	En la ejecución del Programa de vaso de leche se logran sus objetivos.					
13	A nivel municipal se cumplen con los requerimientos de los comités del programa vaso de leche					
14	Hay un seguimiento del plan de trabajo.					
15	El plan de trabajo establece un cronograma para el proceso de adquisición de los productos para el programa del vaso de leche.					
16	La selección de los miembros del comité es transparente y bien fundamentada.					
	<b>DIMENSIÓN 4: Normatividad</b>					
17	El Programa de vaso de leche ha tenido problemas con respecto al tema de reparto de las raciones.					

18	Los miembros del comité coordinan las capacitaciones constantes que ayudan a mejorar el servicio.					
19	Los proveedores cumplen a tiempo la entrega de los productos					
20	Los productos entregados en el Programa de vaso de leche son de primera calidad y son inspeccionados por un representante de control interno.					
21	El órgano encargado del programa vaso de leche planifica la supervisión del desempeño los comités del vaso de leche.					

***Muchas gracias***

### Cuestionario sobre calidad del servicio

Estimado participante

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar datos respecto a la calidad del servicio, por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

N°	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	La entidad encargada informa a los beneficiarios sobre la finalidad e importancia del programa del vaso de leche					
2	La entidad encargada brinda información a los beneficiarios sobre los valores nutricionales mínimos de la ración del programa del vaso de leche					
3	La entidad encargada informa a los beneficiarios la forma que el comité asegura la ración brindada					
4	La entidad encargada brinda a los beneficiarios sobre las condiciones en la que se brinda el servicio					
5	La entidad encargada brinda a los beneficiarios información sobre las deficiencias					
	<b>DIMENSIÓN 2: capacidad de respuesta</b>					
6	La entidad encargada hace llegar sugerencias respecto al servicio que se brinda					
7	La entidad encargada organiza reuniones periódicas con los beneficiarios					
8	El personal que brinda el servicio a los beneficiarios cuenta con los implementos necesarios					
9	Sus necesidades son atendidas por el servicio que brinda el programa					
10	La entidad encargada cuenta con ambientes apropiadas para que los beneficiarios menores de seis puedan ingerir la ración que se les brinda					
	<b>DIMENSIÓN 3: seguridad</b>					
11	La entidad encargada asegura productos de buena calidad para brindar un mejor servicio					
12	La entidad encargada diseña espacio para presentar oportunamente una petición al comité					
13	La entidad encargada asegura los certificados de calidad para cada uno de los alimentos recibidos en el centro de acopio o almacén					
14	La entidad encargada capacita periódicamente a los integrantes del comité para brindar un servicio de calidad					
15	La entidad encargada prevé el desabastecimiento para asegurar un servicio de calidad					

	<b>DIMENSIÓN 4: empatía y elementos tangibles</b>					
16	La entidad encargada asegura ambientes exclusivos para el almacenamiento del producto					
17	El en cargado del programa vaso de leche escucha las necesidades de los comités					
18	La entidad encargada asegura la realización de reuniones periódicas con los beneficiarios					
19	La entidad encargada regula el buen trato con los beneficiarios					
20	La entidad encargada propone instalaciones del programa estén acorde a las necesidades de los beneficiarios					

*Muchas gracias*



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>								
1	La entidad encargada informa a los beneficiarios sobre la finalidad e importancia del programa del vaso de leche	x		x		x		
2	La entidad encargada brinda información a los beneficiarios sobre los valores nutricionales mínimos de la ración del programa del vaso de leche	x		x		x		
3	La entidad encargada informa a los beneficiarios la forma que el comité asegura la ración brindada	x		x		x		
4	La entidad encargada brinda a los beneficiarios sobre las condiciones en la que se brinda el servicio	x		x		x		
5	La entidad encargada brinda a los beneficiarios información sobre las deficiencias	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: capacidad de respuesta</b>								
6	La entidad encargada hace llegar sugerencias respecto al servicio que se brinda	x		x		x		
7	La entidad encargada organiza reuniones periódicas con los beneficiarios	x		x		x		
8	El personal que brinda el servicio a los beneficiarios cuenta con los implementos necesarios	x		x		x		
9	Sus necesidades son atendidas por el servicio que brinda el programa	x		x		x		
10	La entidad encargada cuenta con ambientes apropiadas para que los beneficiarios menores de seis puedan ingerir la ración que se les brinda	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: seguridad</b>								
11	La entidad encargada asegura productos de buena calidad para brindar un mejor servicio	x		x		x		

12	La entidad encargada diseña espacio para presentar oportunamente una petición al comité	x		x		x		
13	La entidad encargada asegura los certificados de calidad para cada uno de los alimentos recibidos en el centro de acopio o almacén	x		x		x		
14	La entidad encargada capacita periódicamente a los integrantes del comité para brindar un servicio de calidad	x		x		x		
15	La entidad encargada prevé el desabastecimiento para asegurar un servicio de calidad	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: empatía</b>								
16	La entidad encargada asegura ambientes exclusivos para el almacenamiento del producto	x		x		x		
17	El en cargado del programa vaso de leche escucha las necesidades de los comités	x		x		x		
18	La entidad encargada asegura la realización de reuniones periódicas con los beneficiarios	x		x		x		
19	La entidad encargada regula el buen trato con los beneficiarios	x		x		x		
20	La entidad encargada propone que las instalaciones del programa vaso de leche estén acorde a las necesidades de los beneficiarios	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** .....

**Opinión de aplicabilidad:**           Aplicable [ x ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr: Willver Coasaca Nuñez..... **DNI:** 29295697.....

**Especialidad del validador:** Doctor en Ciencias Sociales, Gestión Pública y Desarrollo Territorial.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

...08.., de junio..... del 2022.

Firmado digitalmente por COASACA  
NÚÑEZ Willver FAU 2014569170  
428  
Móvil: Soy el autor del documento  
Fecha: 08.06.2022 21:27:53 -05:00

-----  
**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROGRAMA VASO DE LECHE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Aporte nutricional de la ración</b>								
1	La ración alimenticia está supervisada por un nutricionista.	X		X		X		
2	Los insumos usados para la ración tienen la suficiente carga calórica	X		X		X		
3	Los insumos excedentes son aprovechados por los miembros del comité	X		X		X		
4	Considera que los productos recibidos son de buena calidad	X		X		X		
5	La proporción es justa para los beneficiarios	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Beneficiarios</b>								
6	La selección de los beneficiarios es justa y transparente	X		X		X		
7	Las personas usuarias del Programa de vaso de leche, son las más necesitadas	X		X		X		
8	Las personas de los comités reciben capacitaciones	X		X		X		
9	La atención a los beneficiarios es adecuada y oportuna	X		X		X		
10	Los miembros de comités del Programa de vaso de leche son respaldados por alguna ordenanza municipal	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Comité programa de vaso de leche</b>								
11	Los miembros del comité del Programa de vaso de leche reciben algún beneficio por parte de la municipalidad.	X		X		X		
12	En la ejecución del Programa de vaso de leche se logran sus objetivos.	X		X		X		
13	A nivel municipal se cumplen con los requerimientos de los comités del programa vaso de leche	X		X		X		
14	Hay un seguimiento del plan de trabajo.	X		X		X		
15	El plan de trabajo establece un cronograma para el proceso de adquisición de los productos para el programa del vaso de leche.	X		X		X		

16	La selección de los miembros del comité es transparente y bien fundamentada.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Normatividad</b>								
17	El Programa de vaso de leche ha tenido problemas con respecto al tema de reparto de las raciones.	X		X		X		
18	Los miembros del comité coordinan las capacitaciones constantes que ayudan a mejorar el servicio.	X		X		X		
19	Los proveedores cumplen a tiempo la entrega de los productos	X		X		X		
20	Los productos entregados en el Programa de vaso de leche son de primera calidad y son inspeccionados por un representante de control interno.	X		X		X		
21	El órgano encargado del programa vaso de leche planifica la supervisión del desempeño los comités del vaso de leche.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr: José Damián Fuentes López      DNI: 29578319

Especialidad del validador: Doctorado en Educación.

09, de junio del 2022.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firmado digitalmente por FUENTES LOPEZ, Jose Damián FAU  
 20145680170 null  
 Método: Cofi y el autor del documento  
 Fecha: 09.06.2022 09:02:15 -05:00

Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROGRAMA VASO DE LECHE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Aporte nutricional de la ración</b>								
1	La ración alimenticia está supervisada por un nutricionista.	X		X		X		
2	Los insumos usados para la ración tienen la suficiente carga calórica	X		X		X		
3	Los insumos excedentes son aprovechados por los miembros del comité	X		X		X		
4	Considera que los productos recibidos son de buena calidad	X		X		X		
5	La proporción es justa para los beneficiarios	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Beneficiarios</b>								
6	La selección de los beneficiarios es justa y transparente	X		X		X		
7	Las personas usuarias del Programa de vaso de leche, son las más necesitadas	X		X				
8	Las personas de los comités reciben capacitaciones	X		X		X		
9	La atención a los beneficiarios es adecuada y oportuna	X		X		X		
10	Los miembros de comités del Programa de vaso de leche son respaldados por alguna ordenanza municipal	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Comité programa de vaso de leche</b>								
11	Los miembros del comité del Programa de vaso de leche reciben algún beneficio por parte de la municipalidad.	X		X		X		
12	En la ejecución del Programa de vaso de leche se logran sus objetivos.	X		X		X		
13	A nivel municipal se cumplen con los requerimientos de los comités del programa vaso de leche	X		X		X		
14	Hay un seguimiento del plan de trabajo.	X		X		X		
15	El plan de trabajo establece un cronograma para el proceso de adquisición de los productos para el programa del vaso de leche.	X		X		X		


 Firmado digitalmente por VARGAS ORTEGA Carlos Abad FAU  
 23-48460170.pdf  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 09.06.2022 07:05:29 -05:00

16	La selección de los miembros del comité es transparente y bien fundamentada.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Normatividad</b>								
17	El Programa de vaso de leche ha tenido problemas con respecto al tema de reparto de las raciones.	X		X		X		
18	Los miembros del comité coordinan las capacitaciones constantes que ayudan a mejorar el servicio.	X		X		X		
19	Los proveedores cumplen a tiempo la entrega de los productos	X		X		X		
20	Los productos entregados en el Programa de vaso de leche son de primera calidad y son inspeccionados por un representante de control interno.	X		X		X		
21	El órgano encargado del programa vaso de leche planifica la supervisión del desempeño los comités del vaso de leche.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....NINGUNA.....

Opinión de aplicabilidad:           Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: .....CARLOS ABAD VARGAS ORTEGA.....           DNI: .....01326783.....

Especialidad del validador: ..... MSc. Auditoría y Tributación.....

.....09....., de JUNIO del 2022.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Firma del Experto Informante**


 Firmado digitalmente por VARGAS ORTEGA Carlos Abad FAU  
 23-48460170.pdf  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 09.06.2022 07:05:46 -05:00



## Anexo 6. Confiabilidad

### Variable programa vaso de leche

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>				
Alfa de Cronbach	N de elementos			
,918	21			
<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La ración alimenticia está supervisada por un nutricionista.	73,10	115,059	,713	,910
Los insumos usados para la ración tienen la suficiente carga calórica	73,13	114,602	,668	,911
Los insumos excedentes son aprovechados por los miembros del comité	73,20	112,303	,715	,910
Considera que los productos recibidos son de buena calidad	72,90	112,852	,754	,909
La proporción es justa para los beneficiarios	73,67	117,471	,538	,914
La selección de los beneficiarios es justa y transparente	73,57	116,392	,630	,912
Las personas usuarias del Programa de vaso de leche, son las más necesitadas	73,30	115,666	,614	,913
Las personas de los comités reciben capacitaciones	73,03	116,309	,745	,910
La atención a los beneficiarios es adecuada y oportuna	73,43	113,702	,704	,910
Los miembros de comités del Programa de vaso de leche	72,90	121,128	,484	,915

son respaldados por alguna ordenanza municipal				
Los miembros del comité del Programa de vaso de leche reciben algún beneficio por parte de la municipalidad.	73,23	116,116	,686	,911
En la ejecución del Programa de vaso de leche se logran sus objetivos.	73,27	124,961	,334	,918
A nivel municipal se cumplen con los requerimientos de los comités del programa vaso de leche	73,20	117,338	,660	,912
Hay un seguimiento del plan de trabajo.	73,70	118,010	,596	,913
El plan de trabajo establece un cronograma para el proceso de adquisición de los productos para el programa del vaso de leche.	73,47	119,499	,463	,916
La selección de los miembros del comité es transparente y bien fundamentada.	73,57	115,909	,687	,911
El Programa de vaso de leche ha tenido problemas con respecto al tema de reparto de las raciones.	73,40	116,938	,655	,912
Los miembros del comité coordinan las capacitaciones constantes que ayudan a mejorar el servicio.	73,33	121,816	,411	,917
Los proveedores cumplen a tiempo la entrega de los productos	73,37	121,206	,473	,916
Los productos entregados en el Programa de vaso de leche son de primera calidad y son inspeccionados por un representante de control interno.	73,10	124,921	,347	,918
El órgano encargado del	72,80	131,476	-,120	,927

---

programa vado de leche  
planifica la supervisión del  
desempeño los comités del  
vaso de leche.

---

## Variable calidad del servicio

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>					
	Alfa de Cronbach				N de elementos
	,901				20
<b>Estadísticas de total de elemento</b>					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
La entidad encargada informa a los beneficiarios sobre la finalidad e importancia del programa del vaso de leche	77,47	94,740	,642	,895	
La entidad encargada brinda información a los beneficiarios sobre los valores nutricionales mínimos de la ración del programa del vaso de leche	77,40	96,800	,463	,899	
La entidad encargada informa a los beneficiarios la forma que el comité asegura la ración brindada	77,63	93,344	,594	,895	
La entidad encargada brinda a los beneficiarios sobre las condiciones en la que se brinda el servicio	77,67	90,989	,682	,892	
La entidad encargada brinda a los beneficiarios información sobre las deficiencias	77,80	93,338	,551	,896	
La entidad encargada hace llegar sugerencias respecto al servicio que se brinda	77,70	95,803	,458	,898	
La entidad encargada organiza reuniones periódicas con los beneficiarios	77,97	93,413	,453	,899	
El personal que brinda el servicio a los beneficiarios cuenta con los implementos necesarios	77,67	92,506	,785	,892	

Sus necesidades son atendidas por el servicio que brinda el programa	77,83	95,454	,413	,899
La entidad encargada cuenta con ambientes apropiadas para que los beneficiarios menores de seis puedan ingerir la ración que se les brinda	77,77	93,633	,522	,897
La entidad encargada asegura productos de buena calidad para brindar un mejor servicio	78,93	85,237	,556	,899
La entidad encargada diseña espacio para presentar oportunamente una petición al comité	77,87	93,154	,549	,896
La entidad encargada asegura los certificados de calidad para cada uno de los alimentos recibidos en el centro de acopio o almacén	77,70	93,941	,560	,896
La entidad encargada capacita periódicamente a los integrantes del comité para brindar un servicio de calidad	78,03	89,895	,736	,891
La entidad encargada prevé el desabastecimiento para asegurar un servicio de calidad	77,93	89,582	,836	,889
La entidad encargada asegura ambientes exclusivos para el almacenamiento del producto	78,90	88,162	,489	,901
El en cargado del programa vaso de leche escucha las necesidades de los comités	77,80	90,717	,623	,894
La entidad encargada asegura la realización de reuniones periódicas con los beneficiarios	78,17	98,557	,147	,907
La entidad encargada regula el buen trato con los beneficiarios	78,47	91,637	,596	,895
La entidad encargada propone instalaciones del programa estén acorde a las necesidades de los beneficiarios	77,93	92,892	,498	,897

## Anexo 7. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Título de la investigación:** Programa del vaso de leche y calidad del servicio según los beneficiarios del Distrito de Majes en Arequipa, 2022

**Objetivo de la investigación:** Determinar la relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de la calidad de servicios a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa

**Dirigido a:** usuario del programa vaso de leche

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

**Beneficios:** Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre las variables y dimensiones, lo cual es relevante para el estudio.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

**Participación voluntaria:** Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

**Contacto:** Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, ~~Napoleon Nicéforo Escarza Mayca~~.

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marque lo siguiente:

ACEPTO PARTICIPAR            (    )

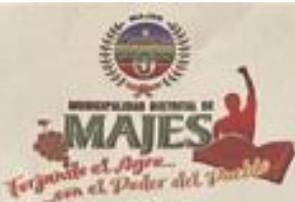
NO PARTICIPAR                (    )

*Muchas gracias*





## Anexo 9. Autorización



**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Majes, 11 de julio del 2022

Señor:

**LIC. NAPOLEÓN NICÉFORO ESCARZA MAYCA**  
Estudiante de posgrado, programa académico de Maestría en Gestión Pública  
Universidad Cesar Vallejo

A través del presente, Luis Lizandro Salas Astorga, identificado con DNI N° 295476457 representante de la Municipalidad Distrital de Majes con RUC: 20496934866, con el cargo de Gerente Municipal.

**AUTORIZA** a Usted para:

c) Recoger y emplear datos en las diferentes áreas de nuestra Entidad a efecto de la realización de su proyecto titulada "El programa de vaso de leche y calidad de servicio según los beneficiarios del distrito de Majes 2022".

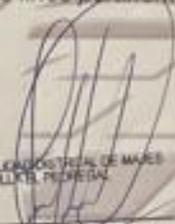
Si  No

d) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de la interesada.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAJES  
VILLA EL PEDREGAL  
Luis Lizandro Salas Astorga  
GERENTE MUNICIPAL

Av. Municipal Mz. 3EF Lote F-3  
Villa El Pedregal - Majes - Caylloma - Arequipa - Perú  
Telefax: (054) 586071 / 586135 / 586784  
RUC: 20496934866

www.munimajes.gob.pe



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Programa del vaso de leche y calidad del servicio según los beneficiarios del Distrito de Majes en Arequipa, 2022", cuyo autor es ESCARZA MAYCA NAPOLEON NICEFORO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

LIMA, 30 de Setiembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA <b>DNI:</b> 10352960 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 30- 09-2022 11:40:48

Código documento Trilce: TRI - 0431950