



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

**Gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio a beneficiarios
menores de 6 años en el distrito de Huanchaco - 2019**

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

AUTORA:

Br. Elsa Claudia Otero Aguirre (ORCID: 0000-0001-6991-3332)

ASESOR:

Mg. Henry Villacorta Valencia (ORCID: 0000-0002-2982-3444)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN POLÍTICA PÚBLICAS**

TRUJILLO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Arbel, mi padre, quien me ha acompañado y apoyado a lo largo de la vida; demostrándome siempre su amor incondicional, pese a cualquier dificultad que pudiera ocurrir. De igual forma, se lo dedico a Elsa, mi madre, quien siempre ha sido para mí un ejemplo de fortaleza e integridad; inculcándome la importancia de tener principios y valores definidos y defenderlos con coherencia.

AGRADECIMIENTO

A la Municipalidad Distrital de Huanchaco, cuyos servidores por otorgarme el acceso necesario a la información y actividades que desarrollan, sin lo cual este trabajo no hubiera podido culminarse.

A mi Asesor, porque sin su orientación, guía y apoyo esta tesis no hubiera podido terminarse.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Elsa Claudia Otero Aguirre, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado (a) con DNI 43745735, con la tesis titulada “GESTIÓN DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE Y CALIDAD DEL SERVICIO A BENEFICIARIOS MENORES DE 6 AÑOS EN EL DISTRITO DE HUANCHACO - 2019”.

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiénndose a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 22 de diciembre de 2019



Elsa Claudia Otero Aguirre

43745735

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO METODOLÓGICO	26
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	26
2.1.1. Tipo de investigación	26
2.1.2. Diseño de investigación	26
2.2. Operacionalización de variables	26
2.2.1. Variables	26
2.2.2. Operacionalización	27
2.3. Población, muestra y muestreo	29
2.3.1. Población	29
2.3.2. Muestra	29
2.3.3. Muestreo	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.4.1. Técnicas	30
2.4.2. Instrumentos	31
2.4.3. Validez de contenido	31
2.4.4. Confiabilidad	32
2.5. Procedimiento	33
2.6. Métodos de análisis de datos	33
2.6.1. Estadística descriptiva	33
2.6.2. Estadística inferencial	33
2.7. Aspectos éticos	34

III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS	58
ANEXOS	62

Índice de Tablas y Figuras

	Pág.
TABLA 1 Opinión de las presidentas de comités sobre las dimensiones de la gestión del Programa de Vaso de Leche en Huanchaco, 2019.	35
FIGURA 1 Opinión de las presidentas de los comités de vaso de leche sobre las dimensiones de la gestión del programa de vaso de leche en Huanchaco, 2019.	35
TABLA 2 Medidas descriptivas de la variable gestión del Programa de Vaso de Leche en Huanchaco, 2019.	36
FIGURA 2 Promedios de la variable Gestión del programa de vaso de leche en Huanchaco, 2019	37
TABLA 3 Opinión de las presidentas de los comités sobre las dimensiones de la calidad de servicio en Huanchaco, 2019.	37
FIGURA 3 Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en el distrito de Huanchaco, 2019.	38
TABLA 4 Medidas descriptivas de la variable calidad de servicio en el distrito de Huanchaco, 2019.	39
FIGURA 4 Promedios de la calidad de servicio en el Distrito de Huanchaco, 2019.	39
TABLA 5 Opinión de las presidentas de comités sobre gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad de servicio en Huanchaco, 2019.	40

FIGURA 5	Opinión de presidentas de comités de vaso de leche sobre gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio, en el distrito de Huanchaco, 2019.	40
TABLA 6	Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov de la gestión del Programa Vaso de Leche y calidad de servicio a favor de niños menores de 6 años en el distrito de Huanchaco, 2019.	41
TABLA 7	Correlación de Rho de Spearman entre la variable Gestión del programa vaso de leche y las dimensiones de la variable Calidad de servicio.	42
TABLA 8	Correlación de Rho de Spearman entre la variable calidad de servicio y las dimensiones de la variable gestión del Programa Vaso de Leche.	43

RESUMEN

La presente tesis se inicia con formulando el problema: ¿Existe relación significativa entre la gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio a favor de los niños menores de 6 años en el distrito de Huanchaco - 2019?; así, el objetivo que se ha perseguido es determinar la existencia de relación entre las variables gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio en el contexto antes mencionado.

Para la culminación del trabajo se contó con la información brindada por las áreas correspondientes de la Municipalidad Distrital de Huanchaco y su colaboración para poder efectuar el trabajo de campo; asimismo, al no tenerse una población demasiado amplia se trabajó con las presidentas de la totalidad de comités de vaso de leche ubicados en el distrito de Huanchaco, es decir se trabajó con las 64 madres reconocidas como presidentas de tales comités.

Este trabajo es de tipo no experimental cuantitativo correlacional; puesto que no se manipularán las variables de forma deliberada, para lograr capturar y analizar los fenómenos de estudio en un contexto normal.

Se empleó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario validado mediante juicio de expertos y la aplicación de una prueba piloto; en tanto que, como herramientas de procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS.

Finalmente, se determinó que existe correlación significativa entre las variables gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio; puesto que, el coeficiente de correlación de Spearman de ambas variables es $R_{ho} = 0.850$ y con un Sig. bilateral menor al 1% ($p < 0.01$).

Palabras clave: **Gestión, calidad, programa, servicio, beneficiario.**

ABSTRACT

This thesis begins with formulating the problem: Is there a relationship between the management of the Program Glass of Milk and the quality of service in favor of children under 6 in the district of Huanchaco - 2019?; thus, the objective that has been pursued is to determine the existence of a relationship between the management variables of the Program Glass of Milk and quality of service in the aforementioned context.

For the completion of the work, information was provided by the corresponding areas of the District Municipality of Huanchaco and its collaboration to carry out the field work; Likewise, since there was not a population that was too large, they worked with the presidents of all the milk glass committees located in the district of Huanchaco, that is, they worked with the 64 mothers recognized as chairs of such committees.

This work is of a non-experimental quantitative correlational type; since the variables will not be manipulated deliberately, in order to capture and analyze the study phenomena in a normal context.

The survey technique was used, having as a tool a questionnaire validated by expert judgment and the application of a pilot test; while, as data processing tools the statistical program SPSS was used.

Finally, it was determined that there is a significant correlation between the management variables of the Program Glass of Milk and service quality; since, the Spearman correlation coefficient of both variables is $Rho = 0.850$ and with a bilateral Sig. less than 1% ($p < 0.01$).

Keywords: Management, quality, program, service, beneficiary.

I. INTRODUCCIÓN

El Programa de Vaso de Leche (PVL) es concebido como un programa social para la lucha contra la pobreza, siendo de tipo alimentario nutricional y orientado de manera específica a la complementación de la alimentación de la población materna e infantil; estando dirigida a niños de edades 0 a 6 años y madres, incluyendo a las gestantes y a aquellas que están en período de lactancia. Dichos grupos poblacionales son prioritarios a nivel nacional, ello para reducir la desnutrición de los grupos más vulnerables. Dicho programa social, adicionalmente, en caso se cumpla con la meta antes descrita, podría ser ampliado para complementar la nutrición de niños con edades de 7 a 13 años, ancianos e infectados con tuberculosis.

A los gobiernos locales se les asignó la responsabilidad de ejecutar el programa en cuanto a la selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación; y, para ello, se tiene la participación e intervención de la ciudadanía (madres de familia, principalmente) con organizaciones sociales de base (OSB); específicamente, los clubes de madres y comités de vaso de leche.

El programa se originó por una iniciativa local y representó una de las más sobresalientes acciones del Plan de Emergencia de la Municipalidad Metropolitana de Lima, previéndose una duración de 18 meses. No obstante, al haberse generado la auto organización de centenares de madres, las mismas que ya participaban en las estructuras creadas a nivel barrial y comunal, ante las solicitudes crecientes y los efectos positivos obtenidos, puesto que a diciembre de 1984 ya se atendían a cuatrocientos mil niños en 16 distritos; se gestionó una mayor cobertura y se exigió que se garantizara su permanencia por tiempo ilimitado.

En el ámbito local, de acuerdo a las investigaciones preliminares efectuadas, hay ciertas coincidencias en cuanto a que el presupuesto que se designa al programa, no arriba como corresponde a las zonas o población que más lo necesita, existiendo algunos rangos en los que se puede optimizar la focalización. En ese sentido, los criterios que se aplican son los de zonificación de los beneficiarios, conjuntamente con otros de selección individual —dependiendo de cada programa y los requisitos que se establezcan normativamente— empleándose en su mayoría metodologías

relacionadas con la demanda existente.

Es en el campo de la focalización y la selección individual que se pueden encontrar múltiples deficiencias por falta de incentivos y métodos conducentes a la identificación de los hogares que tienen menor cantidad de recursos. Es así que, las deficiencias antes mencionadas estarían fuertemente relacionadas con defectos en la formulación y articulación del mismo programa; debido a que, desde sus inicios, se otorgó discrecionalidad, en demasía, para el ingreso de los beneficiarios, sin que se hayan establecido criterios objetivos, métodos o fórmulas para registrar a los usuarios y controlar cuándo ya no deben ser atendidos por el programa.

De igual manera, sobre la gestión del programa hay ineficiencias vinculadas con la adquisición de productos alimenticios y otros rubros, así como déficit de recolección de datos y evaluación en sus diversas fases. Esto deviene en pérdidas en el traspaso de presupuesto y otros recursos, determinando que una buena parte de los fondos destinados al programa se desperdicien en el trayecto; esto es, que no son distribuidos a los beneficiarios que realmente requieren del apoyo estatal.

Adicionalmente, uno de las mayores dificultades que ostenta el programa es en torno al monitoreo y las limitaciones en su evaluación. Así, los escasos estudios y análisis se formulan desarticuladamente y no se han expuesto y difundido ni siquiera al interno del gobierno local en los que se realizan; en consecuencia, los hallazgos y resultados obtenidos no han servido para retroalimentar el diseño del programar o implementar mejoras en su gestión. A esto se debe agregar que, la carencia de información y de indicadores fidedignos en cuanto a su ejecución, así como los resultados y efectos del programa generan que su conducción solo se dirija al cumplimiento de determinados procesos y no hace posible que la sociedad civil efectúe un trabajo de acompañamiento efectivo sobre el manejo de los recursos del Estado y la gestión del programa en sí mismo.

Es por lo antes comentado que el programa se encuentra funcionando desde hace más de 25 años; no obstante, no cuenta con la reglamentación que se previó en su norma de creación; siendo de precisar que, la normativa complementaria y sus modificatorias, regulan aspectos referidos con la ejecución del programa y

directrices genéricas en cuanto a la organización, uso de los recursos destinados, ración alimenticia, clases de beneficiarios del programa, así como el ejercicio del control gubernamental por parte de la entidad fiscalizadora superior.

Algunos precedentes indican que en la Ley que establece Normas Complementarias para la Ejecución del Programa del Vaso de Leche, Ley N° 27470, no se determinaron los objetivos desde los cuales debe partir el programa para su correcto y eficiente funcionamiento. Así, el programa estaría diseñado de forma específica para completar la nutrición de la población beneficiaria (madres y niños de escasos recursos económicos) en todo el país: niños con edades de 0 a 6 años y mujeres (gestantes y lactantes), siendo primordial la atención de aquellos a quienes se les hubiera diagnosticado desnutrición o estén infectados de tuberculosis. La normativa antes mencionada también precisa; que, en caso se cumpla con la cobertura de los beneficiarios de primera prioridad, se ampliará la atención a favor de menores con edades de 7 - 13 años, personas de avanzada edad y con tuberculosis. Además, estipula un estándar mínimo nutricional para la ración de alimentos que otorga el programa y le asigna la responsabilidad del cumplimiento de sus objetivos a entidades ediles, articuladamente con la Organización del Vaso de Leche.

Siendo que, el principal grupo objetivo al cual se dirige el programa son las mujeres gestantes y menores de 6 años, el programa debería ayudar a evitar y disminuir, sin lugar a dudas, la desnutrición infantil. No obstante, luego de haber transcurrido más de treinta años desde su creación, en el año 1985, múltiples trabajos de investigación no han demostrado el impacto positivo que tiene el programa en el estado nutricional de los beneficiarios, así como el papel protector y tutelar contra la desnutrición crónica infantil.

De otro lado, Gajate, Inurritegui (2003) analizaron el programa para fijar su incidencia en la nutrición y alimentación de los beneficiarios. Sin embargo, las conclusiones que se recopilaron no son positivas, puesto que evidencian que no se están consiguiendo los objetivos para los que fue creado e implementado el programa; además, indican que la ración alimenticia del programa es el de menor contenido nutritivo, tanto energético (15%) como proteico (10%), en parangón con otros programas similares de apoyo alimentario, no constituyendo una real

estrategia de apoyo nutricional; más aún si, pese a lo antes precisado, es una de las raciones con costo más elevado. De esto, se podría aseverar que el programa, pese a su gran cobertura, no tendría eficacia significativa en los niños de menos de seis años y los demás beneficiarios. En ese sentido, el programa sólo sería un simple traspaso de presupuesto como ración alimenticia, pero no un soporte efectivo para que la nutrición de la población beneficiaria disminuya y, por tanto, mejore su nivel de vida (p. 47).

Así también, Alcázar, López-Cálix, Wachtenheim (2003) mencionan gruesos aspectos indebidos en la gestión del programa. En ese sentido, hacen referencia a pérdidas, tanto en la entrega de los productos que forman parte de la ración como del presupuesto asignado a cada entidad; gobiernos locales que no cuentan con comités debidamente organizados o con información actualizada de los beneficiarios; la ración alimenticia se viene entregando sin preparar, contrariamente a lo establecido en la normativa; en tanto, la comunidad organizada ejerce una presión considerable sobre los alcaldes y los funcionarios municipales; entre otros aspectos revelados (p. 153).

A lo antes detallado se suma que el programa no dicta capacitaciones constantes a los ciudadanos para que practiquen un acompañamiento y control más eficaz; por lo que se presentan múltiples fallas en cuanto a la distribución de las raciones, sin que se tengan criterios unificados y objetivos para la inclusión de los pobladores como beneficiarios; existiendo, más bien, presión por parte de algunas instituciones para que se extienda la atención a grupos que son considerados como prioritarios; asimismo, no se cuenta con una campaña de información para incluir productos novedosos como parte de las raciones y en algunas zonas se distribuye el alimento por cada madre y no en razón de cada niño, sin que la planificación sea participativa (Alcázar et al., 2003, p. 160).

De otro lado, Quispe (2017) indica que el problema principal que presenta el programa se relaciona con la cobertura y ello propicia la filtración del servicio y la cobertura por debajo de los estándares previstos; por lo que, se debe mejorar la gestión del citado programa en todo aquello que se vincule a tal aspecto. Además, menciona que se debe mejorar e incrementar la evaluación y monitoreo porque no

se cuentan con mediciones que permitan apreciar la mejora en condiciones de vida de los receptores; por lo que se deben brindar capacitaciones continuas a quienes participen en la gestión del programa (p.64).

De acuerdo a lo antes señalado, se puede indicar que el problema no es tanto la normativa insuficiente o deficiente, sino más bien la falta de presupuesto, las deficiencias que presentan la gestión del programa social y el control gubernamental que no es del todo eficaz. Respecto al problema presupuestal, para la superación de los problemas detectados es necesario que exista previamente mejoría importante en los procedimientos y la forma en la que se gestiona el programa, debiendo señalarse criterios objetivos y uniformes para gestionar el programa y reforzar las modalidades de ejercicio del control no sólo gubernamental, también de la ciudadanía en general.

Con relación a la desnutrición, estudios demuestran que no se ha logrado la erradicación de la desnutrición crónica infantil; enfatizándose que la incidencia de talla baja aumenta con la edad desde que los menores cumplen los treinta y seis meses. Así, las cifras encontradas aún son elevadas, lo cual puede deberse a las infecciones que de forma repetitiva se presentan a edad temprana, la carencia de servicios básicos en el hogar (agua potable y alcantarillado) y la talla baja del progenitor, los cuales son factores que incrementan el riesgo de talla baja en el Perú. Así, se recomienda que la intervención en temas nutricionales sea implementada a la menor edad posible; debido a que el crecimiento deficiente en talla, durante los años más tempranos, impacta de manera significativamente negativa en la talla definitiva del ser humano como adulto (Tazza, 2006, p. 220).

De forma general, se puede aseverar que la implementación de las políticas creadas para luchar contra la desnutrición infantil durante los últimos lustros no ha logrado mermar de manera eficaz y eficiente esta circunstancia, más aún en las zonas rurales, que es donde se concentran los grupos poblacionales de mayor vulnerabilidad y con menores recursos económicos, pues tales indicadores no se han modificado de forma significativa desde entonces, de acuerdo a la información oficial presentada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Según estadísticas extraídas INEI (página web oficial), tenemos que la tasa de desnutrición crónica infantil (incluyendo a niños con una edad inferior a 5 años), presenta las siguientes cifras: en el 2009, un 27.2 %; en el 2010-2011, un 23.2%; en el 2011-2012, un 21%; en el 2012-2013, un 22,1%; en el 2013-2014, un 19.9%; en el 2015, un 15.9%; en el 2016, un 12.2%; en el 2017, un 15.6%; y, en el 2018, un 14.8%. De lo antes mencionado, se puede indicar que si bien ha decrecido la tasa de desnutrición crónica infantil desde el 2009 hasta el 2018, dicho descenso no ha sido constante, puesto que su cifra más baja fue alcanzada en el año 2016 (12.2%) y en el año 2017 volvió a incrementarse tal porcentaje (15.6%).

Lo antes mencionado ocurre, pese a que el gasto en asistencia social se ha incrementado desde el 2009 hasta el 2018, conforme lo indica el INEI, que precisa el gasto efectuado por millones de soles corrientes; así, se menciona que en el año 2009 se gastó un total de 1 950 millones; en el 2010, 2 208 millones; en el 2011, la suma de 2 780 millones; en el 2012, 3564 millones; en el 2013, 4 237 millones; en el 2014, 5 334 millones; en el 2015, 4 988 millones; en el 2016, 4 964; en el 2017, 5 569; y, en el 2018, el monto de 5 674.

De otro lado, el mismo organismo estatal, presenta las cifras de los hogares que tienen mínimo un miembro como receptor de algún programa social, en el período de 2009 y 2018. Así, en el área urbana, en el año 2009 se tiene un 22.5%; en el año 2010, un 22.8%; en el 2011, un 21.2%; en el 2012, un 19.7; en el 2013, un 19.8%; en el 2014, un 19.7%; en el 2015, un 22.2%; en el 2016, un 26.9%; en el 2017, un 27.8%; en tanto que, en el 2018 se tiene un 28.3%. En cuanto al área rural, se encuentra que en el 2009, se tiene una cifra de 54.1%; en el 2010, un 55.0%; en el 2011, un 51.3%; en el 2012, un 49%; en el 2013, un 45.0%; en el 2014, un 43.8%; en el 2015, un 47.8%; en el 2016, un 48.6%; en el 2017, un 47.1%; y, en el 2018, un 47.0%. Respecto a este punto se puede concluir que el porcentaje de hogares que tienen mínimamente un miembro como beneficiario de algún programa social se ha incrementado de forma progresiva desde el 2009 al 2018, en las zonas urbanas; no obstante, el efecto ha sido inverso en las zonas rurales.

En cuanto a este mismo indicador, en la región La Libertad, el INEI presenta estas cifras: en el 2009, un 24.0%; en el 2010, un 23.6%; en el 2011, un 23.1%; en el

2012, un 19.3%; en el 2013, un 17.9%; en el 2014, un 19.6%; en el 2015, un 30.2%; en el 2016, un 33.1%; en el 2017, un 32.7%; y, en el 2018, un 34.2%. De lo detallado, se puede señalar que del 2009 al 2014 se estaba presentado una disminución en el porcentaje de los hogares que al menos tenían un beneficiario de programas sociales; sin embargo, esto se revierte de forma drástica en el 2015, puesto que se presenta un ascenso de 19.6% a 30.2%, cifra que de forma progresiva ha llegado a un 34.2% en el 2018.

En cuanto a las cifras de pobreza extrema monetaria, el INEI, desde el 2009 al 2018, presenta las siguientes variaciones en sus cifras, sin incluir la ciudad de Lima: en el 2009, un 13.4%; en el 2010, un 10.7%; en el 2011, un 8.9%; en el 2012, un 8.4%; en el 2013, un 6.8%; en el 2014, un 6.2%; en el 2015, un 5.8%; en el 2016, un 5.4%; en el 2017, un 5.3%; y, en el 2018, un 4.0%. Conforme se aprecia ha existido un descenso en estos porcentajes, sin que se pueda afirmar que esto es efecto del programa, puesto que los hogares que al menos tienen un beneficiario en algún programa social se han incrementado.

De otro lado, según Guerra, Umanzor, Flores (2008), las investigaciones llevan a establecer que la gestión de cambio no consiste en implementar modelos distintos de gestión que son resultantes de modas temporales, más bien deben aprovechar las variaciones del entorno empresarial para el bien y mejora de la organización social (p. 49).

Definiendo también, las diversas clasificaciones de gestión, Acerenza (1987) refiere que evaluar la gestión desarrollada e implementada por la administración para la conducción de las actividades y operaciones es una labor que debe alcanzar la totalidad de etapas de dirección; por ello, resulta menester el establecimiento de las divergencias entre el control de gestión en los niveles estratégicos, de dirección y desde luego, del operacional. En ese sentido, conceptúan que el Nivel Estratégico tiene como objetivo la evaluación de las determinaciones adoptadas por los encargados de la administración en cuanto a la concreción de determinadas actividades. Así, se vincula de forma directa con los objetivos generales formulados para desarrollar determinado sector y, en consecuencia, con las decisiones que resulten del proceso de planificación estratégica. Asimismo, indican que el Nivel

de Dirección, tiene como objetivo la verificación de los logros que va alcanzado de forma progresiva la administración a través de la conducción del “sector” con rumbo a los objetivos finales, durante la vigencia del plan, mediante la aplicación de distintos programas de acción en el campo operativo. Finalmente, el Nivel Operacional tiene como fin la evaluación de los resultados individuales conseguidos por la ejecución de acciones específicas que forman parte de los distintos programas operativos (p. 51).

De otro lado, en cuanto a la prestación de los servicios, el esfuerzo sólo se centra en aquellas personas que lo propician y en la metodología que se utiliza para su ejecución. Por lo que, de acuerdo a lo indicado por el Equipo Vértice (2008), se pueden lograr beneficios estandarizando sus diversas etapas, sintetizándolas y centrándose en profesionales, puesto que cuando se centraliza una o más etapas del servicio que se brinda en una o varias personas concretas, resulta mucho más sencillo controlar la calidad de la contratación, la selección, la formación y la información ofrecida; así como, el desplazamiento del personal en cuanto a la idea de calidad de la empresa y al logro de los objetivos previamente establecidos por ésta (p. 45).

En cuanto a las investigaciones practicadas en el ámbito internacional tenemos la tesis de maestría elaborada por León (2010), en la que se planteó como objetivo medir la satisfacción de los usuarios de programas sociales que son materia de estudio. Durante el desarrollo del trabajo se adaptó la metodología propia de evaluación, introduciendo el índice de satisfacción del usuario para el análisis de los programas asistenciales que se vienen aplicando en el mencionado país (p. 13). Como instrumento para recopilar datos se elaboró una escala, que contenía interrogantes vinculadas a las variables; asimismo, se entrevistó a los beneficiarios del programa y se revisaron documentos sobre la temática en estudio. Así, se concluye que: Los beneficiarios que forman parte del programa en análisis tienen un alto grado de satisfacción debido al servicio que se les brinda; contrariamente a los que reciben el servicio del Programa 70, quienes califican la atención como buena o regular (p. 141).

De otro lado, Borré (2013), elaboró un trabajo de investigación; señalando que su

objetivo general era la determinación de la percepción de calidad que tienen sobre la atención a los pacientes en el Instituto Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla (p. 18). El cuestionario que se empleó tiene 16 ítems para medir temas objetivos y la percepción de calidad, aplicada a la población determinada (158 pacientes), durante 90 días (p. 53). Como resultado de la aplicación del instrumento mencionado, se tiene que el 4% considera peor y mucho peor la atención prestada, el 17% conforme lo esperado y el 78% piensa que es mejor y mucho mejor de lo esperado. De otro lado, el 48.7% estuvo muy satisfecho, el 48.1% sólo satisfecho y el 3% tiene poca satisfacción. Como conclusión del trabajo se planteó que el 78% de la muestra indica que el nivel de calidad es alto, el 17% lo percibe como mediano y el 4% como bajo (p. 88).

Además, Sánchez (2012) formuló una tesis; teniendo el objetivo general de caracterizar el estado de los niños que reciben el servicio de desayunos por parte del gobierno local de Mosquera, en cuanto a su nutrición. La muestra que consideró fue de 439 menores beneficiarios, evaluados de dos formas: La primera es la sociodemográfica, mediante el instrumento que viene a ser una encuesta aplicada por vivienda y la segunda es la antropométrica, que trata de controlar el peso y estatura (p. 24). En consecuencia, en dicho trabajo se concluye que el 51,5% de los menores son de género masculino y el 48,5% del género femenino, el 83% son de estrato socioeconómico bajo, el 26,7% tienen retraso en su crecimiento, el 33% tienen riesgo de baja estatura y el 4% tienen deficiencias en su peso (p. 35).

En cuanto a los antecedentes de trabajos nacionales tenemos que a Amasifuén (2015), quien tiene como objetivo general el análisis de la incidencia de los programas sociales en la zona antes señalada (p. 12). El trabajo se realizó bajo un enfoque de tipo participativo y se fundamenta en entrevistas en las que participan beneficiarios de diversos programas sociales ya implementados; asimismo, la base de datos sobre la cual se elaboraron los resultados es producto de la aplicación de una encuesta y la descripción de la muestra (p. 16). Se concluye que existe mucha dispersión en los programas sociales; ello por la falta de interés de los beneficiarios en cuanto a lo que ofrecían los programas, sin que se ajusten a los mayores puntos de interés de la población (educación, salud, nutrición adecuada, entre otros). Además, en cuanto a los impactos positivos de los programas analizados, se

encontró que las subvenciones recibidas coadyuvaban al incremento del nivel de vida de las familias favorecidas (p. 47).

Así también, Siuse (2017), en su tesis, aborda de manera tangencial variados programas sociales, incluyendo algunos de complementación alimentaria; teniendo como objetivo general realizar una comparación de los grados de satisfacción de la población del distrito de Carabayllo, con relación a los programas sociales que se les ofrecían (p. 38). Para el trabajo no se manipularon las variables y la medición de las variables se efectuó en un espacio y tiempos únicos; siendo el propósito medir las variables y luego comparar los resultados (p. 40). Como conclusión tenemos que se han encontrado diferencias significativas entre las dimensiones de calidez humana, lenguaje claro y directo, nivel de apoyo y rapidez de atención, en los distintos programas sociales que se vienen brindando en el distrito de Carabayllo, en el año 2017 (p. 67).

A su turno, Puño (2015) elabora una tesis, planteando como objetivo la determinación del plan para mejorar el programa y ampliar, así, la cobertura a favor de los beneficiarios en Corrales, región Tumbes (p. 14). Dicho trabajo se culminó, empleándose el método hipotético deductivo y descriptivo; recolectándose datos de una muestra de 15 comités, haciendo un número total de 450 personas beneficiarias del programa en Corrales; y, se empleó como instrumentos unos cuestionarios, para beneficiarios y funcionarios, debidamente validados (p. 51).

En el trabajo se concluye que el programa distribuye: leche en una ración de 0,55 gr/vaso, avena en 0,10 gr/vaso y quinua en 24 gr./ vaso; el 90% de las personas beneficiarias indican que la ración alimentaria no aumentó desde el año 2010; adicionalmente, el 40% de las personas encuestadas no fueron incluidas como beneficiarios del programa pese a que reunían lo requerido por la normativa aplicable. Además, el total de personas beneficiarias (100%) que han recibido la ración cruda prefieren que la leche sea mezclada con insumos oriundos, como soya (50%), plátano (30%) y arroz (10%); adicionalmente, con respecto a la preparación de la ración, es con leña (90%) y a gas (10%). El 70% de las personas incluidas en el programa beneficiarios muestran su conformidad con el mismo y el resto (30%) no, por dos razones: una de ellas es que no se amplía la cobertura a favor de mayor

número de beneficiarios; y la segunda es que no existe suficiente supervisión y control por parte de los gestores de la municipalidad (Puño, 2015, p. 65).

Además, Córdova (2007), en la tesis que elaboró, tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de usuarios de la unidad de emergencia del citado hospital en cuanto a la motivación del personal que labora en dicha área (p. 27). En el trabajo de investigación se concluye que la motivación es significativa en cuanto al personal del área; siendo que la correspondencia entre la motivación del personal y la satisfacción del usuario es significativamente baja; puesto que solamente se encontró satisfacción en el 33% de los usuarios, en tanto que el 43% está escasamente satisfecho y el 24% no presenta satisfacción. En ese sentido, no se tiene una correspondencia de gran significación entre satisfacción propia de usuarios y la motivación propia de cada personal que labora en el hospital (p. 60).

En el ámbito local tenemos la tesis formulada por García (2013), elaborada teniendo como objetivo general efectuar un análisis sobre la influencia del programa en la mejora de la nutrición de los beneficiarios en el distrito de Virú (p. 26). La investigación se desarrolló bajo los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético y estadístico; empleando las técnicas de observación, entrevista y encuesta, para recopilar información para medir las variables planteadas en el trabajo (p. 27). Así, se concluye que el 42.9% de las madres que brindan el servicio no han recibido beneficio económico alguno por ello; el 93.4% de las madres participan por mejorar su nivel nutricional; de los beneficiarios que no participan en el programa, el 43.9% no lo hace por problemas de integración social; el 58.0% de los pobladores indican que el presupuesto es insuficiente para la cobertura de sus necesidades; el 43.4% de los beneficiarios consideran que la ración es de deficiente calidad; y, el 42% indica que la preparación y distribución de la ración es regular (p. 100).

Adicionalmente, Zelada (2015) elaboró una tesis, planteando como objetivo general la identificación y descripción de las actividades que se realizan para el desarrollo del Programa de Vaso de Leche, en el área rural de Laredo (p. 13). La tesis tiene como métodos el estructural funcional, porque pretende la comprensión de la estructura del programa; etnográfico, para insertar los procesos y lograr intermediación; así como, el inductivo - deductivo (p. 15). Así, se concluye en la

reafirmación de la importancia del programa en la lucha contra la desnutrición crónica infantil debido a los recursos que distribuye; la relevancia del programa en la estructuración y articulación de las organizaciones sociales, mayormente en el caso de las madres de familia que buscan optimizar su calidad de vida personal y familiar; el gran esfuerzo y cantidad de acciones que se requiere en la fase de preparación de la ración alimentaria; y, la mayor cantidad de recursos destinados al programa se gastan en los productos que conforman la ración a distribuir (p. 92).

Como teorías relacionadas con la investigación, tenemos la Teoría de Sistemas, formulada por Niklas Luhmann, quien describe a la actual sociedad como sistema; estando formado por comunicaciones y no tanto por individuos en sí mismos, notándose la existencia subsistemas los políticos, religiosos, entre otros. En consecuencia, ha constituido un concepto muy innovador de globalización (Vega, 1998, p. 258).

Según Vega (1998), a partir de esta teoría se puede analizar un fenómeno social como un todo; así cada sistema se compone de elementos debidamente estructurados y la organización entre ellos. Las particularidades de los elementos son los atributos que tienen para lograr interactuar entre ellos o con otros sistemas. En ese sentido, los programas sociales son sistemas y la estructura que presentan está constituida por elementos (personales o institucionales) que se vinculan por los procesos o actividades para crear productos que traigan consigo cambios o agreguen algún valor a los atributos de todos o parte de sus actores (p. 259).

Entonces si se concibe un programa como una mecánica que logra una acción social determinada, se debe evaluar este programa en tres momentos; el primero tiene que ver con la forma en que se estructura y organiza, ósea de forma previa; el segundo se realiza en el mismo proceso, iniciando con su implementación; y, el tercero, se refiere a evaluar los productos que crea el sistema, considerando las características de sus elementos y la forma en que se organizan.

También tenemos la Teoría de las Capacidades, planteada por Amartya Sen, que propugna que el desarrollo no se trata de un incremento en la producción de carácter económico, así no se debe medir tan solo en la renta de la que se dispone; teniendo

que ver lo que una persona puede ser o hacer (llámese funcionamiento) y las capacidades que se tiene –vistas como oportunidades– para determinar el tipo de vida que tendrá. Así, según esta teoría, mientras más desarrollada la sociedad más libre debe ser, siendo el camino al desarrollo un camino con más libertad (Cejudo 2007, p. 8).

Cejudo (2007) menciona que el alcance de la teoría es general y trae consigo el orientar el concepto de bienestar al hecho de contar con la libertad para poder optar y sostener una vida con valor. Desde este punto de vista, el tener una mejor calidad de vida depende de las capacidades de cada sujeto para tener un determinado estilo de vida y no de sus recursos, de cuantos servicios disponga o que tan satisfechas tenga sus necesidades (p. 10).

Bajo esta teoría, se da mayor importancia al aprovechamiento que se haga de los recursos que se tengan al alcance, lo cual dependerá de circunstancias como salud, edad, nutrición o educación, entre otros; otorgándose a los recursos un valor más bien instrumental porque son necesarios para tener capacidades.

Se tiene también la Teoría de Deming relacionada con la calidad, según su autor para conseguir la calidad idónea deben converger varios elementos como son: la comprensión de las necesidades y las que se presentarán, así como la cercanía entre los usuarios y quien le brinda el servicio, dicha relación se mantendrá en la medida que se considere que el servicio es de calidad y su costo sea bajo. Otro de los elementos es el grupo de personas que, formando un equipo, se prepararán de forma continua para brindar el servicio; siempre y cuando tengan interés en mejorar y asumir responsabilidades. También se debe tener inversionistas o quien brinde los recursos necesarios. Además, los que proveen los recursos deben comprometerse a seguir mejorando. Finalmente, se tiene a la comunidad en general que serán quienes recibirán los servicios y harán conocer su percepción sobre él.

También tenemos la Teoría del Servicio Público, formulada por Duguit, la misma que según Aguilera, Espino (2010), señala que el servicio público es una obligatoriedad de tipo jurídico que tienen los gobernantes y cuyo cumplimiento es por demás ineludible. Duguit sostuvo que con el desarrollo social, se incrementará

la cantidad de actividades que se considerarán como servicios públicos; puesto que la civilización aumenta el número de necesidades que se deben satisfacer a favor de la población. De acuerdo a esta teoría los gobernantes son concebidos como gestores o gerentes, con la obligación jurídica de diseñar, planificar, gestionar y mantener los servicios que sean necesarios para brindar atención al conjunto de necesidades públicas. De cierta forma, es el cumplimiento de esta obligación la que legitima el poder y el mando que ostentan las autoridades dentro de un denominado servicio público (p.55).

De otro lado, al tenerse como base de las investigaciones realizadas, los fundamentos teóricos consideran algunas definiciones de gestión; estando dicho concepto vinculado con el proceso en el que se incluyen funciones, situaciones y actividades propias de las acciones para destinar fondos públicos y distribuirlos, que los gestores deben realizar para la consecución de las metas para los cuales el Programa del Vaso de Leche fue creado.

El término gestión se define como el proceso conformado por actuaciones, servicios y disposiciones que una determinada organización o institución ejecuta para llegar a la obtención de los objetivos propuestos o trazados desde un inicio para períodos determinados. Según la etimología, el término gestión viene a ser un conjunto o conglomerado de acciones articuladas para conseguir objetivos a corto, mediano o largo plazo.

Además, gestión viene a ser la acción principal y más trascendente de la administración, siendo una fase o parte del intermedio que existe entre la planificación y las metas que se pretenden conseguir; mediante el cumplimiento y la óptima aplicación e implementación del proceso seguido por la administración referido al planeamiento, organización, dirección y control posterior.

En cuanto a la gestión del programa se debe considerar su fuerte base familiar, diferenciándose de muchos programas instaurados por el Estado, cuyos mecanismos e instrumentos para su estructuración y repartición traen consigo una gran recarga para con los operadores en la administración, ello con los sobrecostos que implica. En este caso, la asignación de fondos provenientes del gobierno a favor

de las entidades edilicias, solamente contemplan la adquisición de los productos que forman parte de la ración, su traslado y acumulación, puesto que todos los rubros restantes son cubiertos contando con la intermediación de los ciudadanos que recibirán el beneficio.

De otro lado, respecto al Programa de Vaso de Leche, Francke, citado por Guillen (2014), señala que “El programa vaso de leche es una organización que se caracteriza por la existencia de una mirada a nivel intermedio y local que tiene decisión y autonomía.” (p. 48); siendo financiado mediante transferencia, desde el gobierno central a los gobiernos locales (municipalidades provinciales y distritales) y es distribuido a través de los comités del vaso de leche a los beneficiarios dependiendo de sus prioridades.

Como menciona Suárez (2003), el programa en análisis es de tipo social y brinda un complemento nutricional a través de una ración a favor de la población con escasos recursos, a efectos de superar su inseguridad nutricional o alimentaria; contando con la importante participación social que pretende, como objetivo principal, combatir la desnutrición infantil. Así, el Programa de Vaso de Leche no hubiera logrado éxito alguno desde que inició ni arraigo popular sino estuviera fuertemente vinculado a las municipalidades provinciales y distritales, las mismos que canalizaban y aseguraban la repartición con participación de los mismos pobladores que se benefician del programa (p. 15).

Según lo referido por Esteban (2015), en la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, el programa asistencial, brinda auxilio y apoyo a la población, proveyéndole de alimentos mediante la entrega de raciones diarias a la población de escasos recursos y con vulnerabilidad; teniendo a los niños de hasta seis años, gestantes y lactantes como principales beneficiarios, pudiendo alcanzar también a menores de otras edades, ancianos y tuberculosos (p. 20).

Además, el Ministerio de Salud (2010), señala que el programa es de orden social y brinda ayuda para la superación de la inseguridad y vulnerabilidad alimentaria y nutricional; creándose, a través de la Ley N° 24059, para el otorgamiento de una alimentación cada día (a través de raciones), a favor de la población considerada

pobre y vulnerable (p. 10).

En cuanto a la determinación de cada dimensión de la variable gestión del Programa de Vaso de Leche, se han considerado como parte de ellas las etapas establecidas para dicho programa normativamente. Así, sobre la selección de beneficiarios, Cusihualpa (2013) menciona que esta se refiere a la fase que se inicia con empadronar a aquellos que recibirán los beneficios del programa; durante este proceso es importante que la entidad se rija por lo establecido previamente en la norma, respetando a los grupos poblacionales establecidos como prioritarios (p. 26).

Sobre la dimensión de programación, se debe indicar que se refiere a la planificación que debe formular la entidad para mantener y brindar el servicio, puesto que se requiere la obtención y posterior acopio de recursos para transformarlos, obteniendo de esta manera los productos finales que se harán llegar a los beneficiarios como ración; por ello, este proceso tiene la importante misión de abastecer oportunamente al programa, conforme a lo planificado, para que los usuarios finales no se vean afectados por eventualidad alguna. Los insumos en la estructura de costos, son casi siempre los que en mayor proporción se reflejan en los costos finales de bienes o servicios, por ello el abastecimiento adquiere vital importancia antes y ahora, transformándose en un indicador de competitividad entre distintas organizaciones.

La cadena de abastecimiento influye de forma permanente y constante en la gestión de las diversas organizaciones, así tenemos que ante el inoportuno o extemporáneo abastecimiento de insumos por parte de proveedores, se quiebra el flujo continuo de producción de los servicios y bienes; ocasionando altos costos y probables incumplimientos en la atención a usuarios.

De otro lado, las características de los insumos que se requieren para brindar servicios deben ser seleccionados, manipulados y respetados escrupulosamente; caso contrario ello influirá en el incremento de costos, reclamos, reembolsos, mermas y por sobre todo la calidad de servicio al usuario. También se debe mencionar que la sobreproducción o sobre adquisición incrementa los costos de

almacenaje, tiempos en la rotación de inventarios y la probabilidad de sustracciones, deterioro y pérdida.

En cuanto a la dimensión de distribución, tenemos que esta se inicia desde el adecuado acopio y acumulación de los productos vinculados con el Programa de Vaso de Leche. Dicho proceso comprende determinar el lugar en el que se efectuará la acumulación de los productos, debiendo contar con las condiciones que aseguren su conservación y resguardo; asimismo, incluye que las condiciones en las que se acumulen coadyuven a su posterior uso y manipulación por parte de los responsables del programa, en pro de los beneficiarios.

Así, la distribución se refiere al traslado de los bienes o insumos al destino final que se le brinda a los productos adquiridos con el presupuesto del programa, a favor de los beneficiarios; siendo de suma importancia y trascendencia que los padrones, listados o relaciones de beneficiarios se encuentren debidamente actualizados (contando para ello con documentación que los sustente), para lograr la mayor eficacia del programa y sea un real y efectivo paliativo ante la desnutrición o malnutrición crónica de aquellos a los que se encuentra dirigido.

Respecto a la dimensión de supervisión, se relaciona con el programa por ser aquella fase mediante la cual se asegura que los fondos asignados al programa cumpla con la finalidad antes definida. Asimismo, se debe mencionar que en el año 1996, se designó a la Contraloría General de la República como la entidad fiscalizadora superior, responsable de supervisar y controlar el gasto del programa a nivel provincial y distrital, con la Ley N° 26553 aprobada el 12 de diciembre de 1995.

En virtud de la responsabilidad encomendada, la Contraloría elaboró y publicó la Directiva N° 04-96-CG/DOS, según la cual la información referida a la ejecución del programa se debe registrar utilizando el formato “Información Mensual del Programa del Vaso de Leche”; encontrándose vigente la Resolución de Contraloría N° 142-2008-CG del 11 de abril de 2008, así como lineamientos de la auditoría al PVL previstos en la Directiva N° 07-99-CG/SDE, aprobada con Resolución de Contraloría N° 118-99-CG de 1 de octubre de 1999.

Además, es a partir del año 2000, que la Contraloría elabora y publica el Informe Macro sobre la gestión del PVL. Posteriormente, en el año 2004, se amplifica el control del gasto del programa en cuanto a la ración que se distribuye y, a partir del año 2008, la Contraloría diseña y pone al alcance de los municipios a nivel nacional, el instrumento denominado Sistema del Programa de Vaso de Leche en su portal web, dictándose para tal fin la Directiva N° 05-2008-CG/PSC "Información a ser recibida por la Contraloría General de la República con relación al Gasto y Ración del Programa del Vaso de Leche".

Sobre la dimensión de evaluación, Cusihualpa (2013) indica que en muchas oportunidades se considera que los programas sociales están referidos a objetivos intangibles y por ello no son cuantificables; pero esto no es del todo cierto, por lo que se deben establecer de forma clara cuáles son los objetivos y metas que se buscan, así como el tiempo y actividades y métodos específicos para su consecución. De esta forma no sólo se medirá la eficiencia de cada operación por el presupuesto que se gaste sino también desde la perspectiva del logro de las metas y objetivos; no obstante, a la fecha no existe una forma de medir la eficacia de los programas sociales (p. 41).

En cuanto a la otra variable considerada, muchos autores refieren que no se puede conceptualizar de manera uniforme el término calidad; así, Reeves y Bednar, citado por Camisón, Cruz, González (2006), concluyen que una definición que hubiera sido validada y aceptada por la generalidad de empresas e industrias no es factible; contrario a ello, presentan la idea de desarrollar e implementar definiciones que sean comparables y analizar las compensaciones propias de aceptar cada concepto, luego de revisar de forma escrupulosa sus ventajas y desventajas (p. 146).

No obstante, para los autores Camisón et al. (2006), se podría ramificar el término desde un enfoque objetivo y otro subjetivo, de acuerdo a lo cual el primero estaba referida a la contrastación o comparación entre un estándar y el desempeño, con referencia a características propias de la calidad que sean medibles y cuantificables con métodos tecnológicos o de ingeniería. Sobre el particular, se puede indicar que esta definición se vincula con la excelencia y no es precisada ni se ve influenciada

por la persona que realiza la medición o recibe el producto en cuestión. De otro lado, la calidad –como categoría subjetiva– se funda básicamente en lo que perciben los individuos receptores y solo se puede medir en cuanto al grado de satisfacción de los beneficiarios (p. 148).

De igual forma, Camisón et al. (2006) describen el “enfoque de Gestión de la Calidad”, como un sistema en el que se interrelacionan un cúmulo de variables importantes en cuanto a actuaciones y prácticas necesarias para que se inicie la realización de una variedad de principios, fortalezas y técnicas dirigidas a mejorar la calidad (p. 162).

Sobre la calidad del servicio, Aguilar (2015) hace mención a lo que sería la calidad institucional señalando que esta no sólo se refiere a una predisposición de los trabajadores al cumplimiento de la normativa general y disposiciones internas sino que también se refiere a su compromiso con la calidad. Todo ello implicaría efectuar mejoras en la regulación existente y en los procesos que vienen ejecutando, así como interactuar y coordinar con los demás entes que se relacionan para el otorgamiento de determinados servicios. Adicionalmente, la calidad también indica que los servidores o gestores involucrados se encuentran obligados a comportarse de manera gerencial y siendo conscientes de los costos que traen consigo sus labores para poder, de esta forma, cubrir las necesidades que presentan los ciudadanos (párr. 2).

De otro lado, Tello (2006), señala que la calidad del servicio presenta como principal elemento el direccionamiento de forma inmediata a las expectativas y necesidades de aquellas personas a las que se dirigen o que son sus usuarios (externos o internos); así, la base sobre la que se desarrolla son los clientes, los trabajadores y la institución o entidad, sustentándose en estos la totalidad de actos para incrementar la calidad (p. 25).

Lewis y Booms, citado por Duque (2005), plantearon uno de los primeros conceptos de calidad del servicio, indicando que se hace referencia al ajuste del servicio que se entrega a los consumidores, para acercarlo a sus expectativas. De lo antes descrito se puede indicar que, para proceder a la medición de calidad del

servicio resulta necesario, debido a sus características, el establecimiento de diversas dimensiones de evaluación para elaborar un juicio integral. La variabilidad de dichas dimensiones obedece a la diversidad de productos e individuos a los cuales se dirige (p. 68).

Para Losada, Rodríguez (2007), los primeros esfuerzos para definir el concepto de la calidad del servicio intentan ello en consideración los criterios del individuo receptor del producto o servicio, tendiendo a iniciar un proceso de adaptación de las características definidas por el productor. Asimismo, Levitt propugna la aplicación de los conceptos y técnicas para controlar la calidad que presentan aquello que se ofrece, así como la generación de tales servicios; siendo esta, la denominada calidad objetiva, relativa a la superioridad verificable y medible del servicio en parangón con un estándar ideal (p. 241).

En términos más simples, se puede señalar que la medición de la calidad del servicio se logra al comparar el servicio que se recibió finalmente con la expectativa del receptor del servicio. En ese sentido, el receptor, cliente o beneficiario tiene expectativas o esperanzas respecto del servicio o producto y, al momento de obtenerlo, realiza un parangón en cuanto a la realidad de lo otorgado. Así, el cliente emplea sus expectativas como parámetros de medición para evaluar el servicio o producto otorgado, resultando de ello un proceso subjetivo que depende de su percepción.

En conclusión, dada la complejidad y variaciones que se puede sufrir durante la determinación de la calidad del servicio, las dimensiones planteadas para su medición pueden estar sujetas a modificaciones.

En este estudio se han considerado las dimensiones de la variable calidad del servicio establecidas en el modelo SERVQUAL, que no es otra cosa que un método utilizado para la mediación y cuantificación de la calidad del servicio ofrecido. Dicho método se basa en el clásico modelo de evaluación que realiza el usuario o beneficiario, según el cual el servicio brindado genera una expectativa desde antes de su recepción y luego de que ésta se concreta surge un análisis respecto a si tales expectativas se han cumplido o no.

Estas dimensiones incluyen el concepto de la fiabilidad para hacer algo de forma correcta, cumpliendo con lo ofrecido inicialmente. El cliente o beneficiario debe contar con información otorgada por la entidad o institución que brinda el servicio, sobre los aspectos prometidos.

Además, otra de las dimensiones consideradas como parte de la calidad del servicio está referida a la capacidad de respuesta para lograr que los beneficiarios vean satisfechas sus expectativas iniciales. Así, se requiere recibir y absolver consultas y sugerencias de forma inmediata o de manera oportuna, cumpliendo con las mejoras y modificaciones que se ofrecen sobre el producto o servicio.

De otro lado, tenemos la dimensión de seguridad, según la cual tenemos que el beneficiario debe tener la certeza de que recibirá el servicio o producto ofrecido y para ello debe tener la percepción de que, la entidad o institución que lo otorga, cuenta con las capacidades para ello.

Finalmente, la dimensión vinculada con la empatía, según Garaigordobil, García de Galdeano (2006), implica la capacidad de los individuos de dar respuesta en consideración con los aspectos afectivos y cognitivos, teniendo la capacidad de diferenciar y discriminar entre el propio yo y los demás (p. 180).

En cuanto a la regulación legal del programa, se debe mencionar la Ley N° 24059 de 4 de enero de 1985; con la que se creó el citado programa, bajo el concepto de brindar asistencia de carácter alimentario a madres (lactantes y gestantes) y menores (de 0 a 6 años de edad), teniendo derecho a recibir una ración diaria de 250 cc de producto lácteo (leche) u otro nutriente similar, sin que tal beneficio implique un costo para ellos, esto a través de todos los municipios provinciales a lo largo del territorio nacional. En fechas posteriores, en la Ley del Presupuesto del Sector Público de 1986 estableció que desde ese año el (MEF) asignaría los fondos necesarios para financiar el programa. Durante el ejercicio 1991, como lo estipuló el artículo 253° de la Ley N° 25308, que modificó la ley anual de presupuesto, el presupuesto para financiar el programa sería parte de los ingresos mayores del tesoro público relacionados con lo incluido en el presupuesto de inicio, así como de

lo que reste por trimestre sin ejecutar de las deudas externa e interna; asimismo, autoriza al MEF a asignar a las municipalidades de cada provincia presupuesto que sea necesario para asegurar y cautelar el otorgamiento de una cantidad de raciones que no sea menor al que se estaba distribuyendo en el período anual anterior (1990).

Desde 1994, con la ley anual de presupuesto, el MEF fue autorizado a transferir los fondos destinados al programa discriminado a nivel de municipalidades distritales, conforme a los índices de distribución que se determinarían, cuyos recursos serían direccionados mediante los concejos provinciales, debiendo los gobiernos locales-distritales realizar la rendición del gasto a la municipalidad provincial correspondiente (salvo Lima y el Callao).

Luego, con la ley anual de presupuesto de 1995, los recursos fueron asignados a favor de la totalidad de municipalidades; estableciendo que la rendición de los gastos de los Concejos Distritales al Provincial se efectuaría en los 15 días subsiguientes de culminado el período mensual y con la facultad de utilizar los intereses originados en mérito a lo depositado en el sistema financiero, para adquirir insumos o gastos que sean propios de la operación y funcionamiento del programa.

Luego, en el ejercicio 2001, se aprobó la Ley que establece las normas complementarias para la ejecución del PVL, Ley N° 27470; estableciendo de forma anticipada las responsabilidades de las municipalidades, del Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche (CAPVL), del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), del Minsa, del INEI y de la Contraloría con relación al programa y su funcionamiento.

Es de considerar que, mediante la ley mencionada en el párrafo anterior, se amplía la cobertura del programa a favor de los niños que tengan de 7 a 13 años, ancianos y personas infectadas por tuberculosis, siempre y cuando se atienda a población declarada de primera prioridad. En virtud a la precitada norma, en el ejercicio 2002, el Ministerio de Salud determina que la ración que se distribuía diariamente debía cumplir con un determinado valor nutricional, siendo un mínimo de 207 kcal, determinándose con ello el límite inferior de macro y micronutrientes para los niños beneficiarios de menos de 6 años.

De otro lado, el 2006, se publicó el Reglamento de Alimentación Infantil, aprobado con Decreto Supremo N° 009-2006-SA, que presenta como meta el logro de la eficaz y eficiente atención y cautela de la alimentación y nutrición de los menores hasta los 2 años de edad; así, en el artículo 26° de tal cuerpo normativo se establece que el Ministerio de Salud coordinaría con las municipalidades provinciales y distritales, entre otras, las actividades educativas y de difusión dirigidas a las madres beneficiarias de los programas de asistencia municipal, específicamente del programa, a efectos de promover la debida lactancia materna y nutrición complementaria de las niñas y niños; introduciendo en el programa el componente educativo, además del nutricional para la ejecución del Programa.

En cuanto a los gobiernos locales, la Ley Orgánica de Municipalidades, prescribe (artículo 84°) el ejecutar el programa y otros de apoyo nutricional, contando con la participación de los beneficiarios y según lo señalado en las normas de la materia, como parte de las funciones asignadas a las municipalidades provinciales y distritales. De igual forma, asigna esta función a las municipalidades distritales cuando algún municipio provincial no puede cumplir con el otorgamiento del servicio.

De forma específica, se puede mencionar que, con Ordenanza Municipal N° 002-2016-MDH de 26 de enero de 2016, se aprobó el ROF de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, en el que se aprecia la existencia de la Subgerencia de Programas Sociales, que depende de la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social. Así, al interno de la mencionada subgerencia se ha incluido, como órgano de línea, el programa como encargado de planificar y dirigir las labores propias de la programación y distribución de la ración alimentaria. Asimismo, según lo previsto en el artículo 150°, debe promover la participación de la población debidamente organizada, elaborar informes periódicos a los organismos competentes, participar en reuniones informativas, mantener actualizado el padrón, capacitarse en el uso de recursos financieros e intervenir en la selección de beneficiarios.

Además, en el TUPA de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, se establece lo que se requiere para iniciar el trámite de inscripción de comités de vaso de leche;

entre los cuales encontramos: solicitud de los interesados (con domicilio en el distrito), copia del Acta de Fundación o de Constitución de la Organización Social de Base, copia del Acta de lectura y aprobación de Estatutos, copia simple del padrón de miembros activos, copia del Acta de Elección de la Junta Directiva y croquis simple de la ubicación del local.

Finalmente, luego de los aspectos antes comentados es necesario indicar que este trabajo se encuentra justificado puesto que se va a centrar en un análisis de cómo se ejecutan los procesos propios de la gestión del Programa de Vaso de Leche y la normativa correspondiente en el distrito de Huanchaco; considerando su realidad, experiencias y contexto en particular. Además, si bien existen múltiples opiniones que coinciden en que para lograr la erradicación del problema nutricional infantil se requiere articular esfuerzos entre los distintos actores intervinientes y fortalecer vínculos institucionales; resulta imprescindible que los gestores del Programa conozcan y apliquen como corresponde los procesos en cada una de sus fases.

Asimismo, en base al sustento científico que se logre obtener luego de la aplicación de los instrumentos elaborados, se generarán espacios de reflexión sobre la discusión de resultados y conclusiones respecto de la gestión del programa y la calidad del servicio que se brinda a los beneficiarios y se podrá proponer recomendaciones y lineamientos al Alcalde y las áreas competentes para mejorar ambos aspectos, en eficiencia y eficacia; sirviendo de apoyo en la elaboración de otros estudios en torno a la reducción de la pobreza y desnutrición infantil.

Además, este trabajo será de mucha utilidad para los beneficiarios del programa en el distrito de Huanchaco, debido a las mejoras que pueden plantearse en la ejecución del programa; así como para la municipalidad, en el objetivo de paliar la desnutrición infantil, a través de la correcta aplicación de la normativa correspondiente, logrando mayor eficiencia y eficacia en el gasto público.

Conforme a lo antes descrito y dada la necesidad de analizar la gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio a efectos de plantear mejoras en dichos procesos y analizar los efectos que tiene en los menores que reciben los beneficios del programa, se ha planteado el problema: ¿Existe relación significativa entre la

gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio a favor de los niños menores de 6 años en el distrito de Huanchaco - 2019?

Ante ello, se ha formulado como hipótesis general que existe una relación positiva y significativa entre la gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio a niños menores de 6 años en el distrito de Huanchaco - 2019.

Además, a fin de determinar si existe relación entre la gestión del programa y la calidad del servicio que se brinda a menores de 6 años y proponer mejoras en las diversas etapas del mencionado programa; teniendo en cuenta que estas etapas a cargo de la Municipalidad Distrital de Huanchaco inciden directamente en el servicio que se presta; se formula el siguiente objetivo general: Determinar si existe relación significativa entre la gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio a menores de 6 años en el distrito de Huanchaco - 2019.

Siendo los objetivos específicos de la presente investigación: Determinar si existe relación significativa entre gestión del Programa de Vaso de Leche y fiabilidad a favor de niños menores de 6 años en Huanchaco – 2019, determinar si existe relación significativa entre gestión del Programa de Vaso de Leche y capacidad de respuesta a favor de niños menores de 6 años en Huanchaco – 2019, determinar si existe relación significativa entre gestión del Programa de Vaso de Leche y seguridad a favor de niños menores de 6 años en Huanchaco – 2019, determinar si existe relación significativa entre gestión del Programa de Vaso de Leche y empatía a favor de niños menores de 6 años en Huanchaco – 2019, determinar si existe relación significativa entre calidad del servicio y selección de beneficiarios a favor de niños menores de 6 años en Huanchaco – 2019, determinar si existe relación significativa entre calidad del servicio y programación a favor de niños menores de 6 años en Huanchaco – 2019, determinar si existe relación significativa entre calidad del servicio y distribución a favor de niños menores de 6 años en Huanchaco – 2019, determinar si existe relación significativa entre calidad del servicio y supervisión a favor de niños menores de 6 años en Huanchaco – 2019 y determinar si existe relación significativa entre calidad del servicio y dimensión evaluación a favor de niños menores de 6 años en Huanchaco - 2019.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

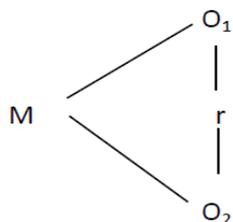
2.1.1. Tipo de investigación

Al realizar este trabajo se determinará si existe relación entre las variables gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio, en el caso de los menores de seis años en Huanchaco.

Este estudio es de tipo no experimental – cuantitativo - transversal, porque no se manipularán las variables de forma deliberada; para lograr captar los fenómenos de estudio en un contexto normal.

2.1.2. Diseño de investigación

A fin de relacionar las variables definidas para el estudio, se adoptó un diseño correlacional, conforme se indica seguidamente:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

R = Relación de las variables de estudio.

2.2. Operacionalización de Variables

2.2.1. Variables

- Gestión del Programa del Vaso de Leche
- Calidad del Servicio.

2.2.2. Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del Programa de Vaso de Leche.	La gestión es el proceso que incluye funciones y actividades laborales de asignación y ejecución del recurso público, que los funcionarios y demás encargados deberán realizar para alcanzar los fines propios del programa.	Para este trabajo, se recogerá la valoración de las encargadas de los Comités de Vaso de Leche, que brindan el servicio a beneficiarios. Considerando, las actuaciones, operaciones y decisiones que lleva a cabo la organización para la consecución de los objetivos.	Selección de beneficiarios	Acreditación de condiciones de menores beneficiarios.	Ordinal
				Actualización del padrón de beneficiarios.	
				Cobertura de menores de 6 años.	
				Uso de ficha socio económica.	
			Programación	Ejecución de presupuesto.	
				Distribución de productos adquiridos.	
				Difusión de la planificación de adquisiciones.	
				Transparencia de programación presupuestal.	
			Distribución	Distribución a favor de beneficiarios.	
				Distribución de acuerdo a lo planificado.	
				Diseño de distribución.	
			Supervisión	Designación del personal para supervisión.	
				Supervisiones de entrega y consumo.	
				Información de acciones de supervisión.	
			Evaluación	Aseguramiento de participación en degustaciones.	
				Cumplimiento de fines y propósitos.	
Medición de efectos del programa.					
Calidad del Servicio	Se obtiene como consecuencia de la medición o comparación de la expectativa del receptor del servicio (ración alimentaria) con el que se recibió finalmente.	En el presente trabajo se recogerá la percepción valoración de las encargadas de los Comités de Vaso de Leche, que brindan el servicio a los menores de 6 años.	Fiabilidad	Finalidad del programa.	Ordinal
				Valores nutricionales.	
				Aseguramiento de ración.	
				Condiciones del servicio.	
				Deficiencias del programa.	
			Capacidad de respuesta	Sugerencias sobre el servicio.	
				Reuniones con beneficiarios.	
				Implementación necesaria.	
				Necesidades atendidas de beneficiarios.	
				Ambientes apropiados para beneficiarios.	

			Seguridad	Aseguramiento de buena calidad de productos.	
				Aseguramiento de recepción de peticiones y certificados de calidad.	
				Capacitaciones periódicas.	
				Previsión de desabastecimiento.	
			Empatía	Ambientes de almacenamiento.	
				Necesidades de beneficiarios.	
				Reuniones con beneficiarios.	
				Trato a los beneficiarios.	
				Instalaciones acordes a necesidades.	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Está integrada por las presidentas de los comités del Programa del Vaso de Leche ubicados en Huanchaco, provincia de Trujillo, región La Libertad; siendo un total de 64.

En este caso se ha incluido a las madres que representan a cada comité, en los distintos sectores del distrito; conforme al siguiente detalle:

N°	Sector	Número de comités
1	Huanchaco	18
2	Víctor Raúl Haya de la Torre	14
3	El Milagro	32
TOTAL		64

2.3.2. Muestra

La muestra está representada por toda la población descrita en el rubro anterior, esto es 64 presidentas de los comités.

Hernández, Fernández, Baptista (2010) indica que en algunos estudios no es necesario trabajar con una parte representativa de la población porque aplicando los instrumentos a la población se busca la calidad del mencionado estudio (p. 174).

A esto se debe agregar que cuando se escoge una muestra menor a la población se busca que esta sea lo más representativa posible y luego se realiza la generalización de los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados; no obstante, esta generalización no está exenta de errores, pudiendo incurrirse en errores muestrales. En ese sentido, en tanto mayor sea el tamaño de la muestra, mayor precisión se obtendrá en los resultados; puesto que, a medida que se aumenta el tamaño de la muestra se tiene menos errores.

Así, en el presente trabajo de investigación, dado que las circunstancias lo han permitido (número de comités de vaso de leche y su ubicación) y al tenerse debidamente identificada a la población, se ha optado por abarcar como muestra la totalidad de la población para evitar errores muestrales que pudieran afectar los resultados obtenidos.

2.3.3. Muestreo

Se elaboró un instrumento, consistente una escala de 40 preguntas, dividido en 20 preguntas para cada una de las dos variables, que son gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio.

Dicha escala se ha aplicado a las 64 presidentas de los clubes de madre del distrito de Huanchaco; puesto que en todos ellos se cuentan con beneficiarios de 0 a 6 años de edad.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Para recolectar información se contó con información brindada por la Municipalidad Distrital de Huanchaco; determinándose de manera exacta la población objetiva para las variables planteadas y así poder contrastar las hipótesis formuladas.

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

La encuesta empleó como instrumento una escala, el cual se formuló en base a los indicadores de las variables en Huanchaco – año 2019, con una escala de tipo Likert.

También se empleó la técnica de análisis documental para la interpretación de textos, cualquiera será la forma en que se encuentre

registrado (oral, escrita u otros).

2.4.2. Instrumentos

Se elaboró como instrumento el siguiente cuestionario:

Datos Generales:

Título : Cuestionario de gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio, Huanchaco - 2019.

Objetivo : Determinar la existencia de relación entre las variables gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio.

Estructura: El cuestionario referido a la variable gestión del Programa de Vaso de Leche, consta 5 dimensiones: selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación, con 4 ítems cada uno.

En cuanto a la variable calidad del servicio, conta de 4 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Se utilizó la escala de Likert.

Población : Se aplicó a las madres presidentas de los comités de Huanchaco.

Puntaje : El cuestionario se ha diseñado con una escala numérica de 1 a 5, en cada ítem. El cuestionario contiene 40 preguntas, 20 por cada variable; habiéndose establecido un puntaje de 1 para NUNCA, 2 para CASI NUNCA, 3 para A VECES, 4 para CASI SIEMPRE y 5 para SIEMPRE.

2.4.3. Validez de contenido

2.4.3.1. Escala de Gestión del Programa del Vaso de Leche

La validación de la Escala se realizó con la técnica de juicio de experto por los magíster Pedro Otoniel Morales Salazar, Henry

Villacorta Valencia, Deisy Margaret Obeso Samanés, José Carlos Saavedra Coronel y Omar Alfredo Vargas Sánchez, quienes proporcionaron una valoración de bueno.

2.4.3.2. Escala de Gestión de la Calidad

La validación de la Escala se realizó a través de la técnica de juicio de experto por los magíster Pedro Otoniel Morales Salazar, Henry Villacorta Valencia, Deisy Margaret Obeso Samanés, José Carlos Saavedra Coronel y Omar Alfredo Vargas Sánchez, quienes proporcionaron una valoración de bueno.

2.4.4. Confiabilidad

2.4.4.1. Escala de Gestión del Programa del Vaso de Leche

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.807	0.831	20

En la tabla, se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de 0.831 para la **Escala de Gestión del Programa del Vaso de Leche**. Este resultado indica que el instrumento que se aplicará a los colaboradores es fiable para el estudio, por ser el resultado mayor que 0.80.

2.4.4.2. Escala de Gestión de la Calidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.836	0,863	20

En la tabla, nos indica que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,863 para la **Escala de Gestión de la Calidad**. Este resultado indica que el instrumento que se aplicará a los colaboradores es fiable para el estudio, por ser el resultado mayor que 0.80.

2.5. Procedimiento

Antes de la conclusión del trabajo, se recolectaron datos; ejecutándose tres actividades fuertemente vinculadas:

- a. Se elaboró un instrumento para recolectar datos necesarios para la contrastación de la hipótesis.
- b. Aplicación del instrumento en la muestra seleccionada.
- c. Se efectuó el registro, análisis y contrastación de los datos recolectados.

Se recolectaron datos de la Subgerencia de Programas Sociales para determinar la población y la muestra para la aplicación del instrumento, el cual fue dirigido a las 64 presidentas de los comités de vaso de leche del distrito de Huanchaco, en el que se cuenta con beneficiarios de 0 a 6 años de edad.

2.6. Métodos de análisis de datos

2.6.1. Estadística descriptiva

Se elaboró una matriz para puntuar las variables gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio; así, se presentan tablas de frecuencias y figuras estadísticas formulados con el programa Excel. Además, se emplearon la media aritmética, desviación estándar y coeficiente de variación, en el procesamiento de la información.

2.6.2. Estadística inferencial

Se empleó la prueba de Kolmogorov –Smirnov (no paramétrica); así

como Rho de Spearman para medir la vinculación entre las variables y no hay cumplimiento de la suposición de normalidad en las distribuciones de los datos.

Se utilizó el software SPSS V 26 para procesar información y lograr contrastar la hipótesis planteada previamente.

2.7. Aspectos éticos

Este trabajo no se trata sólo de aplicar técnicas de investigación, sino que conlleva en sí mismo una responsabilidad, estando acorde a los conceptos propios de la ética profesional.

Al realizar este trabajo se busca respetar los derechos irrenunciables e irrestrictos de los seres humanos, fundados en principios de la justicia, equidad y acceso de oportunidades de los involucrados, por lo que no tendremos:

- Falta de transparencia en cuanto a la materia de investigación o de cualquier otra información.
- Invasión de la vida privada de los beneficiarios o gestores.
- Propiciar que los beneficiarios o gestores a algún tipo de perjuicio físico, moral o patrimonial.
- Limitar a los beneficiarios del servicio que vienen recibiendo.

III. RESULTADOS.

3.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

Opinión de las presidentas de comités sobre las dimensiones de la gestión del Programa de Vaso de Leche en Huanchaco, 2019.

Nivel	DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE									
	Selección de beneficiarios		Programación		Distribución		Supervisión		Evaluación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	34	53.1%	35	54.7%	33	51.6%	34	53.1%	34	53.1%
Regular	20	31.3%	20	31.3%	23	35.9%	21	32.8%	22	34.4%
Bueno	10	15.6%	9	14.1%	8	12.5%	9	14.1%	8	12.5%
Total	64	100%	64	100%	64	100%	64	100%	64	100%

Fuente: Aplicación de escala, Huanchaco - 2019.

Descripción.

Se aprecia que las dimensiones de la gestión del Programa de Vaso de Leche, desde la perspectiva de las presidentas de comités de Huanchaco, son en promedio de nivel deficiente y regular (86.3%).

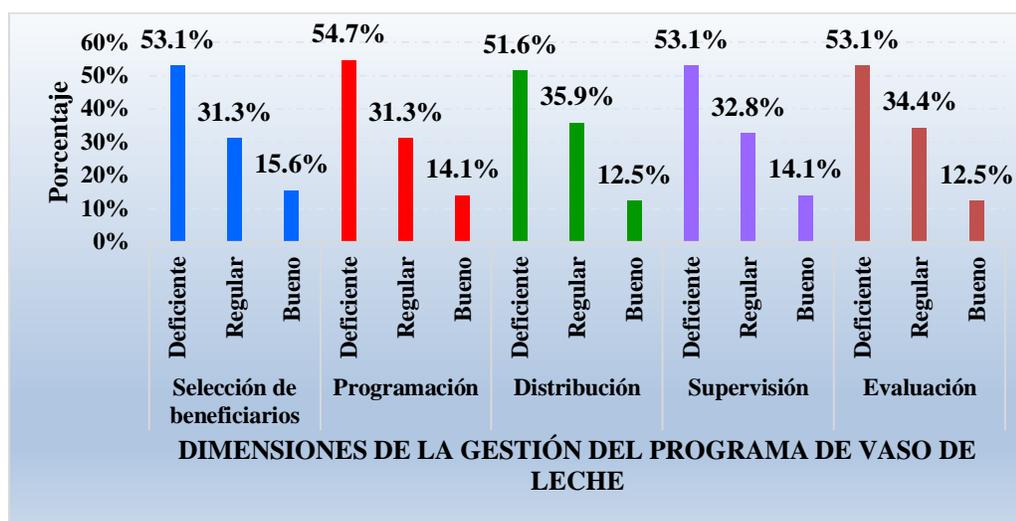


Figura 1. Opinión de las presidentas de los comités de vaso de leche sobre las dimensiones de la gestión del programa de vaso de leche en Huanchaco, 2019.

En la tabla 1 y figura 1, con respecto a la dimensión selección de beneficiarios, el 53.1% de las presidentas considera que la dimensión presenta un nivel

deficiente, un 31.3% considera que presenta un nivel regular y un 15.6% considera que presenta un nivel bueno. En la dimensión programación el 54.7% de las presidentas perciben que la dimensión presenta un nivel deficiente, un 31.3% considera que presenta un nivel regular y un 14.1% considera que presenta un nivel deficiente. En la dimensión distribución el 51.6% de las presidentas consideran que la dimensión presenta un nivel deficiente, un 35.9% considera que presenta un nivel regular y un 12.5% considera que presenta un nivel bueno. En la dimensión supervisión el 53.1% de las presidentas consideran que la dimensión presenta un nivel deficiente, un 32.8% considera que presenta un nivel regular y un 14.1% considera que presenta un nivel bueno. En la dimensión evaluación el 53.1% de las presidentas consideran que la dimensión presenta un nivel deficiente, un 34.4% considera que presenta un nivel regular y un 12.5% considera que presenta un nivel bueno.

Tabla 2
Medidas descriptivas de la variable gestión del Programa de Vaso de Leche en Huanchaco, 2019.

Dimensiones de la Gestión del Programa de Vaso de Leche	MEDIDAS DESCRIPTIVAS		Nivel
	Media	Desviación típica	
Selección de beneficiarios	10.45	3.83	Regular
Programación	10.20	3.76	Regular
Distribución	10.42	3.95	Regular
Supervisión	10.42	3.53	Regular
Evaluación	10.53	3.31	Regular
Gestión del Programa de Vaso de Leche	52.03	18.28	Regular

Fuente: Aplicación de la escala, Huanchaco - 2019.

Descripción.

Se presentan las medidas descriptivas de las dimensiones de gestión del Programa de Vaso de Leche. Se observa que la dimensión **selección de beneficiarios** presenta una media de 10.45, una desviación típica de 3.83 y un nivel regular; la dimensión **programación** presenta una media de 10.20, una desviación típica de 3.76 y un nivel regular; la dimensión **distribución** presenta una media de 10.42, una desviación típica de 3.95 y un nivel regular; la

dimensión **supervisión** presenta una media de 10.42, una desviación típica de 3.53 y un nivel regular; y, la dimensión **evaluación** presenta una media de 10.53, una desviación típica de 3.31 y un nivel regular. La variable gestión del Programa de Vaso de Leche presenta una media de 52.03, una desviación típica de 18.28 y un nivel regular.

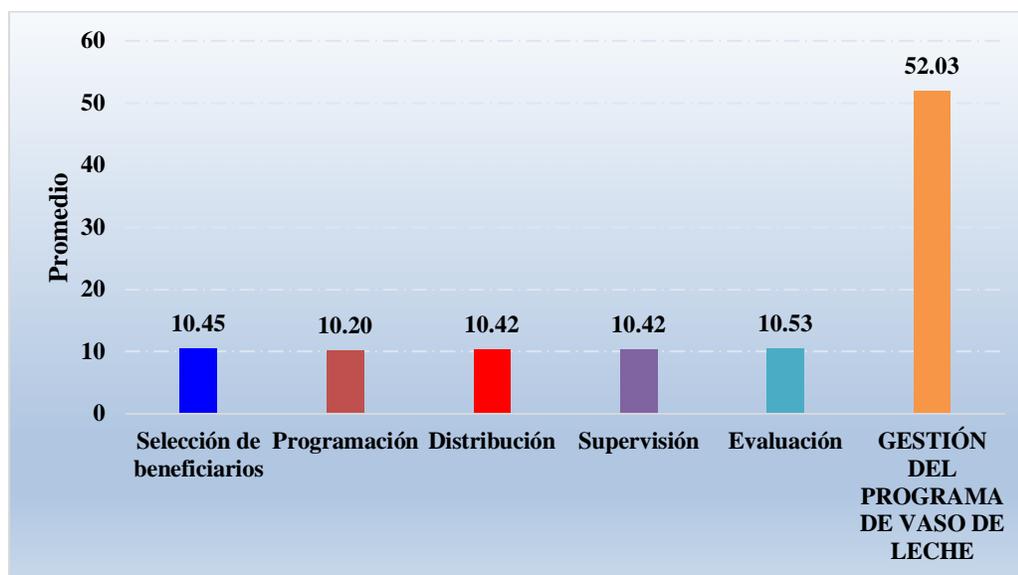


Figura 2. Promedios de la variable Gestión del programa de vaso de leche en Huanchaco, 2019.

Tabla 3

Opinión de las presidentas de los comités sobre las dimensiones de la calidad de servicio en Huanchaco, 2019.

Nivel	DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO							
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	35	54.7%	34	53.1%	34	53.1%	33	51.6%
Regular	19	29.7%	20	31.3%	18	28.1%	20	31.3%
Bueno	10	15.6%	10	15.6%	12	18.8%	11	17.1%
Total	64	100%	64	100%	64	100%	64	100%

Fuente: Aplicación de la escala, Huanchaco - 2019.

Descripción.

Se aprecia que las dimensiones de la calidad de servicio desde la perspectiva de las presidentas de comités en Huanchaco son en promedio de nivel deficiente y

regular (83.2%).

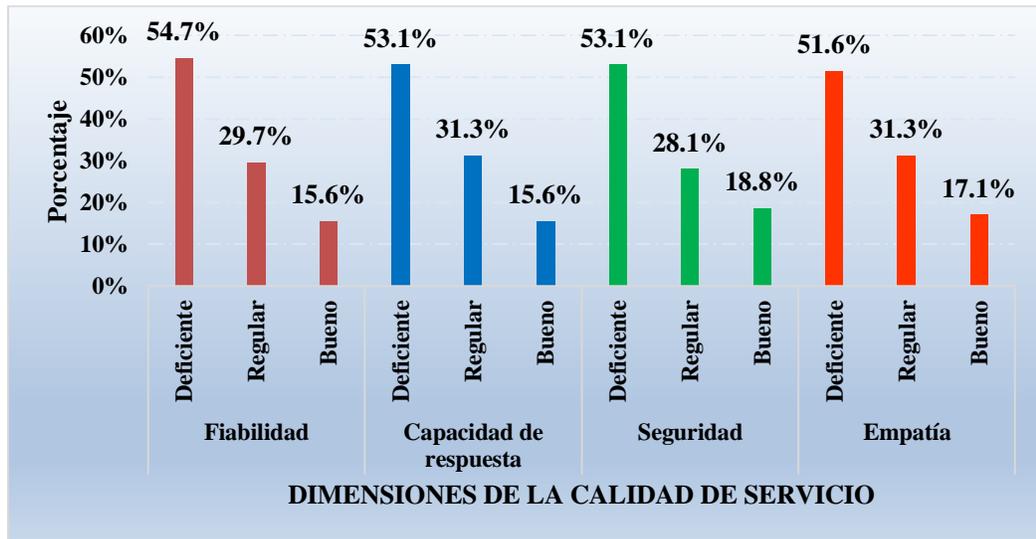


Figura 3. Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en el distrito de Huanchaco, 2019.

En la tabla 3 y figura 3, se aprecia la opinión de las presidentas de los comités en Huanchaco. Con respecto a la dimensión fiabilidad, el 54.7% de las presidentas consideran que la dimensión presenta un nivel deficiente, un 29.7% considera que está en un nivel regular y el 15.6% considera que está en un nivel bueno. En la dimensión capacidad de respuesta, el 53.1% de las presidentas consideran que la dimensión presenta un nivel deficiente, un 31.3% considera que está en un nivel regular y el 15.6% considera que está en un nivel bueno. En la dimensión seguridad, el 53.1% de las presidentas consideran que la dimensión presenta un nivel deficiente, un 28.1% considera que está en un nivel regular y el 18.8% considera que está en un nivel bueno. En la dimensión empatía, el 51.6% de las presidentas consideran que la dimensión presenta un nivel deficiente, un 31.3% considera que está en un nivel regular y el 17.1% considera que está en un nivel bueno.

Tabla 4
Medidas descriptivas de la variable calidad de servicio en el distrito de Huanchaco, 2019.

Dimensiones de la Calidad de Servicio	MEDIDAS DESCRIPTIVAS		Nivel
	Media	Desviación típica	
Fiabilidad	12.77	4.55	Regular
Capacidad de respuesta	12.66	4.76	Regular
Seguridad	12.78	4.55	Regular
Empatía	12.42	4.71	Regular
Calidad de servicio	50.63	18.38	Regular

Fuente: Aplicación de la escala, Huanchaco - 2019.

Descripción.

En la tabla 4, se presentan las medidas descriptivas de las dimensiones de calidad del servicio. Se observa que la dimensión **fiabilidad** presenta una media de 12.77, una desviación típica de 4.55 y un nivel regular; la dimensión **capacidad de respuesta** presenta una media de 12.66 una desviación típica de 4.76 y un nivel regular; la dimensión **seguridad** presenta una media de 12.78, una desviación típica de 4.45 y un nivel regular; y, la dimensión **empatía** presenta una media de 12.42, una desviación típica de 4.71 y un nivel regular. La variable calidad del servicio presenta una media de 50.63, una desviación típica de 18.38 y un nivel regular.

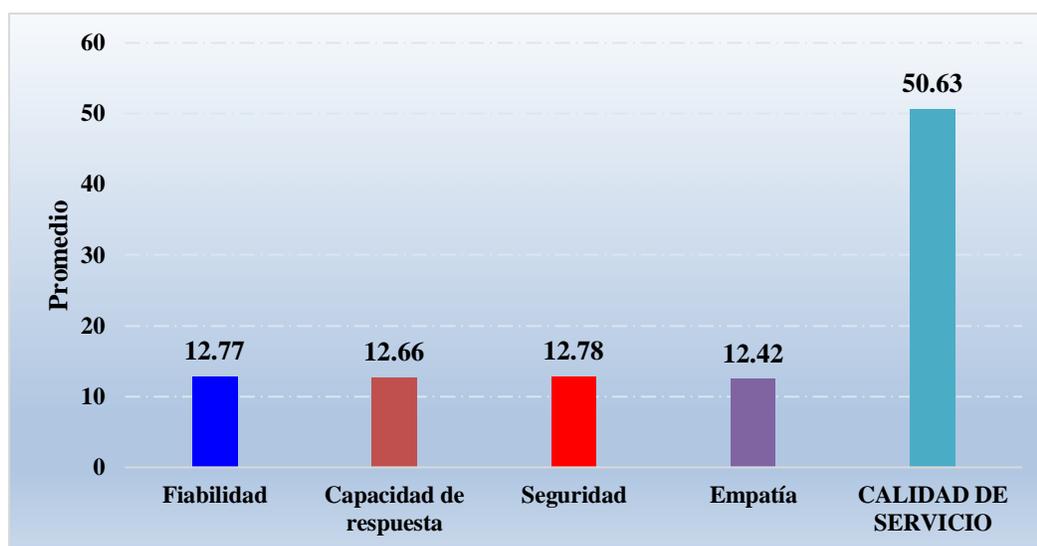


Figura 4. Promedios de la calidad de servicio en el Distrito de Huanchaco, 2019.

Tabla 5
Opinión de las presidentas de comités sobre gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad de servicio en Huanchaco, 2019.

Nivel	GESTIÓN DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE		CALIDAD DE SERVICIO	
	Nº	%	Nº	%
Deficiente	34	53.1%	34	53.1%
Regular	21	32.8%	19	29.7%
Bueno	9	14.1%	11	17.2%
Total	64	100%	64	100%

Fuente: Aplicación de la escala, Huanchaco - 2019.

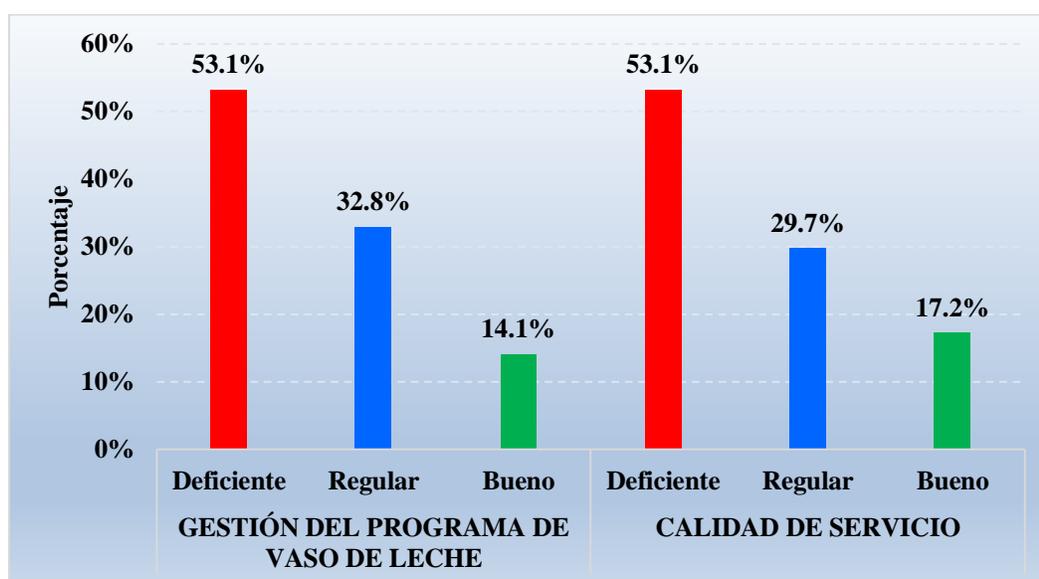


Figura 5. Opinión de presidentas de comités de vaso de leche sobre gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio, en el distrito de Huanchaco, 2019.

Descripción.

En la Tabla 5 y figura 5, se advierte que el 53.1% perciben nivel deficiente la gestión del Programa de Vaso de Leche, el 32.8% tienen nivel regular y el 14.1% tienen nivel bueno; así, la gestión del Programa de Vaso de Leche, es de nivel deficiente y regular (85.9%). También se observa que el 53.1% perciben nivel deficiente la calidad de servicio, el 29.7% obtienen nivel regular y el 17.2% obtienen nivel bueno; determinándose que la calidad de servicio, es de nivel deficiente y regular (82.8%).

3.2 PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 6

Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov de la gestión del Programa Vaso de Leche y calidad de servicio a favor de niños menores de 6 años en el distrito de Huanchaco, 2019.

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DEL PROGRAMA	0.165	64	0.000
DE VASO DE LECHE			
Selección de beneficiarios	0.179	64	0.000
Programación	0.174	64	0.000
Distribución	0.183	64	0.000
Supervisión	0.188	64	0.000
Evaluación	0.209	64	0.000
CALIDAD DE SERVICIO	0.156	64	0.001
Fiabilidad	0.198	64	0.000
Capacidad de respuesta	0.167	64	0.000
Seguridad	0.187	64	0.000
Empatía	0.145	64	0.002

Fuente: Aplicación de escala, Huanchaco - 2019.

Descripción.

En la Tabla 6 se observa que la prueba de Kolmogorov Smirnov para muestras mayores a 50 ($n > 50$) que prueba la normalidad de los datos de variables, evidenciándose que los niveles de significancia para las variables son menores al 5% ($p < 0.05$), por lo que los datos se distribuyen de manera no normal; en consecuencia, corresponde emplear la prueba no paramétrica correlación de spearman (cuantitativa), para determinar la relación entre las variables gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad de servicio.

3.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 7

Correlación de Rho de Spearman entre la variable Gestión del programa vaso de leche y las dimensiones de la variable Calidad de servicio.

CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN			Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del Programa de Vaso de Leche	Coefficiente de correlación	0,848**	0,851**	0,849**	0,843**	0,850**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
		N	64	64	64	64	64

Fuente: Aplicación de la escala, Huanchaco - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 7 se aprecia que el coeficiente de correlación de Spearman de la variable gestión del Programa de Vaso de Leche es $R_{ho} = 0.848$ (con la fiabilidad), $R_{ho} = 0.851$ (con la capacidad de respuesta), $R_{ho} = 0.849$ (con la seguridad), $R_{ho} = 0.843$ (con la empatía), y $R_{ho} = 0.850$ (con la variable calidad de servicio) con niveles de significancia menores al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la variable gestión del Programa de Vaso de Leche se relaciona de manera positiva y significativa con las dimensiones de calidad de servicio a favor de niños menores de 6 años en Huanchaco, 2019.

Tabla 8

Correlación de Rho de Spearman entre la variable calidad de servicio y las dimensiones de la variable gestión del Programa Vaso de Leche.

CORRELACIÓN Rho DE SPEARMAN			Selección de beneficiarios	Programación	Distribución	Supervisión	Evaluación	Gestión del Programa de Vaso de Leche
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,848**	0,834**	0,854**	0,848**	0,840**	0,850**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
		N	64	64	64	64	64	64

Fuente: Aplicación de la escala, Huanchaco - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 8 se advierte que el coeficiente de correlación de Spearman de la variable calidad de servicio es $R_{ho} = 0.848$ (con la selección de beneficiarios), $R_{ho} = 0.834$ (con la programación), $R_{ho} = 0.854$ (con la distribución), $R_{ho} = 0.848$ (con la supervisión), $R_{ho} = 0.840$ (con la evaluación), y $R_{ho} = 0.850$ (con la variable Gestión del programa de vaso de leche) con niveles de significancia menores al 1% ($p < 0.01$), así la variable calidad de servicio se relaciona de manera positiva y significativa con las dimensiones de la Gestión del Programa de vaso de leche de niños menores de 6 años en Huanchaco, 2019.

3.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

- **Verificación de la hipótesis general entre las variables gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad de servicio.**

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS:

Ho: No existe correlación positiva y significativa entre las variables gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad de servicio.

H1: Existe correlación positiva y significativa entre las variables Gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad de servicio.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Estadístico de Prueba: Dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de las variables y dimensiones de la Gestión del programa de vaso de leche y calidad de servicio, para verificar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 7, existe correlación positiva y significativa ($R_{ho} = 0.850$) y con un Sig. bilateral menor al 1% ($p < 0.01$) entre la gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad de servicio. Consiguientemente, se rechaza la hipótesis nula. Estadísticamente, se concluye que existe correlación positiva y significativa entre la gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad de servicio, a un nivel de significancia del 1%.

- **Verificación de hipótesis específicas entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y las dimensiones de calidad de servicio.**

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:

Ho: No existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad.

H1: Existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Estadístico de Prueba: Dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad, para verificar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 7, se observa que existe correlación positiva y significativa ($R_{ho} = 0.848$) y con un Sig. bilateral menor al 1% ($p < 0.01$) entre la variable

gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. Estadísticamente, se concluye que existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad, a un nivel de significancia del 1%.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

H₀: No existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta.

H₁: Existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Estadístico de Prueba: Dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta, para verificar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 7, se observa que existe correlación positiva y significativa ($R_{ho} = 0.851$) y con un Sig. bilateral menor al 1% ($p < 0.01$) entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. Estadísticamente, se concluye que existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta, a un nivel de significancia del 1%.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

H₀: No existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad.

H₁: Existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Estadístico de Prueba: Dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad, para verificar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 7, se observa que existe correlación positiva y significativa ($R_{ho} = 0.849$) y con un Sig. bilateral menor al 1% ($p < 0.01$) entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula. Estadísticamente se concluye que existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad, a un nivel de significancia del 1%.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4:

Ho: No existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía.

H1: Existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Estadístico de Prueba: Dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía, para verificar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 7, se observa que existe correlación positiva y significativa ($R_{ho} = 0.843$) y con un Sig. bilateral menor al 1% ($p < 0.01$) entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula. Estadísticamente, se concluye que existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía, a un nivel de significancia del 1%.

- **Verificación de hipótesis específicas entre la variable calidad del servicio y las dimensiones de gestión del Programa de Vaso de Leche.**

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5:

Ho: No existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión selección de beneficiarios.

H1: Existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión selección de beneficiarios.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Estadístico de Prueba: Dado que no se cumple el supuesto de normalidad

entre los datos de la variable calidad de servicio y la dimensión selección de beneficiarios, para verificar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se observa que existe correlación positiva y significativa ($R_{ho} = 0.848$) y con un Sig. bilateral menor al 1% ($p < 0.01$) entre la variable calidad de servicio y la dimensión selección de beneficiarios. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula; concluyéndose, estadísticamente, que existe correlación positiva y significativa entre la dimensión selección de beneficiarios y la variable calidad de servicio, a un nivel de significancia del 1%.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 6:

Ho: No existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión programación.

H1: Existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión programación.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Estadístico de Prueba: Dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de la variable calidad de servicio y la dimensión programación, para verificar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se observa que existe correlación positiva y significativa ($R_{ho} = 0.834$) y con un Sig. bilateral menor al 1% ($p < 0.01$) entre la variable calidad de servicio y la dimensión programación. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión programación, a un nivel de significancia del 1%.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 7:

Ho: No existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión distribución.

H1: Existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión distribución.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Estadístico de Prueba: Dado que no se cumple el supuesto de normalidad

entre los datos de la variable calidad de servicio y la dimensión distribución, para verificar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se observa que existe correlación positiva y significativa ($R_{ho} = 0.854$) y con un Sig. bilateral menor al 1% ($p < 0.01$) entre la variable calidad de servicio y la dimensión distribución. Por con siguiente, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión distribución, a un nivel de significancia del 1%.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 8:

Ho: No existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión supervisión.

H1: Existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión supervisión.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Estadístico de Prueba: Dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de la variable calidad de servicio y la dimensión supervisión, para verificar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se observa que existe correlación positiva y significativa ($R_{ho} = 0.848$) y con un Sig. bilateral menor al 1% ($p < 0.01$) entre la variable calidad de servicio y la dimensión supervisión. Por con siguiente, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión supervisión, a un nivel de significancia del 1%.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 9:

Ho: No existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión evaluación.

H1: Existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión evaluación.

Nivel de significancia: $\alpha = 1\%$

Estadístico de Prueba: Dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de la variable calidad de servicio y la dimensión evaluación, para verificar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Según la tabla 8, se observa que existe correlación positiva y significativa ($R_{ho} = 0.840$) y con un Sig. bilateral menor al 1% ($p < 0.01$) entre la variable calidad de servicio y dimensión evaluación. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y dimensión evaluación, a un nivel de significancia del 1%.

IV. DISCUSIÓN

El Programa de Vaso de Leche se ha instaurado hace ya varias décadas en nuestro país e implica transferencia de ingentes cantidades dinerarias a favor de los gobiernos locales; los mismos que, contando con la participación de la ciudadanía debidamente organizada, brindan el servicio a favor de distintos grupos poblacionales, dentro de los cuales encontramos a los menores de 6 años, de forma prioritaria. No obstante, no se perciben efectos significativos en los beneficiarios del programa, sin que existan mayores estudios al respecto.

En el presente trabajo se determinó que existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad, con ($Rho=0.848$) y un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. La dimensión fiabilidad implica que el cliente o beneficiario debe contar con información otorgada por la entidad o institución que brinda el servicio, sobre los aspectos prometidos. Así, la dimensión fiabilidad se encuentra relacionada con el grado de información que brinda la entidad al beneficiario sobre cómo se gestiona el programa y su compromiso con él. De acuerdo a la percepción de las presidentas de los comités, esta dimensión sería de deficiente a regular (54.7% y 29.7%, respectivamente); siendo imprescindible que la Municipalidad Distrital de Huanchaco, con intervención de las áreas competentes, genere espacios donde exista mayor comunicación entre los beneficiarios y sus representantes, con los encargados de gestionar el programa.

Asimismo, se ha determinado que existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta, con ($Rho=0.851$) y un Sig. Bilateral=0.000 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. Con relación a la capacidad de respuesta, a efectos de satisfacer las necesidades de los beneficiarios, se requiere que las consultas y sugerencias sean absueltas eficiente y oportunamente. En el caso del programa en la Municipalidad Distrital de Huanchaco, el 53.1% de las presidentas consideran que esta dimensión presenta un nivel deficiente y el 31.3% la calificó como regular; por lo que resulta necesario que se articulen los esfuerzos de los involucrados para mejorar la atención de las consultas y otros que puedan plantear los beneficiarios.

De otro lado, se debe precisar que existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad, con ($Rho=0.849$) y un Sig. Bilateral= 0.000 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. Esta dimensión se refiere al grado de certeza de los beneficiarios respecto a la continuidad y permanencia del servicio que perciben; así también que la entidad tenga la capacidad de lograr tal continuidad. Según los resultados obtenidos, el 53.1% de la muestra considera que la dimensión es deficiente y un 28.1% que es regular; siendo necesario que la entidad, a través de sus colaboradores, informe a los comités sobre la forma como se gestiona el programa.

De igual forma, existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía, con ($Rho=0.843$) y un Sig. Bilateral= 0.000 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. Respecto a esta dimensión, Garaigordobil et al. (2006) indican que los individuos deben ser capaces de brindar respuestas de acuerdo a todos los aspectos del asunto, diferenciando entre ellos y los demás (p. 180). De acuerdo a los resultados obtenidos, esta dimensión es percibida de deficiente a regular en su mayoría (51.6% y 31.3%, respectivamente); siendo necesario que exista un mayor acercamiento entre el personal de la entidad y los beneficiarios, porque esta dimensión implica –dada su naturaleza– la existencia de principios y valores por parte de los involucrados en el servicio.

Además, existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión selección de beneficiarios, con ($Rho=0.848$) y un Sig. Bilateral= 0.00 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. Al respecto, Cusihualpa (2013), refiere la importancia del respeto de lo establecido en la normativa aplicable; así, se debe cuidar de forma escrupulosa a la población cuya prioridad ya está determinada (como son los menores de 6 años) al momento del empadronamiento e inclusión en el servicio que se brinda (p. 26). Conforme a los datos obtenidos, esta dimensión es concebida de deficiente a regular, puesto que el 53.1% la considera de un nivel deficiente y el 31.3% de nivel regular; por lo cual se requiere capacitar a las presidentas de los comités y a los colaboradores de los comités sobre las formas como mejorar el proceso de selección de beneficiarios.

Asimismo, existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión programación, con ($Rho=0.834$) y un Sig. Bilateral=0.00 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. Con relación a esta dimensión, cabe indicar que está vinculada a la planificación de la institución encargada de brindar el servicio a la que se le asignan los presupuestos para adquirir los productos idóneos que aseguren la continuidad del servicio.

Adicionalmente, existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión distribución, con ($Rho=0.854$) y un Sig. Bilateral=0.00 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. La distribución se inicia desde el lugar en el que se acopian los insumos necesarios para la elaboración de la ración y culmina cuando llega a los beneficiarios finales; así resultan de mucha importancia el acopio de los productos y la determinación de quiénes son los mencionados beneficiarios. Según los resultados obtenidos esta dimensión es percibida de deficiente a regular, porque presentan un 51.6% de nivel deficiente y un 35.9% de nivel regular; siendo necesario que los involucrados en la distribución sean capacitados y logren crear ciertos protocolos que coadyuven a mejorar el nivel de esta dimensión.

Así, existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión supervisión, con ($Rho=0.848$) y un Sig. Bilateral=0.00 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. La ley anual de presupuesto del ejercicio 1996 le asigna la función de supervisar y verificar que el presupuesto que se otorga al programa sea gastado de acuerdo a la normativa; así, lo que se busca es el aseguramiento de que los fondos lleguen, de cierta forma, a su destino final. La supervisión es percibida como deficiente por el 53.1% de las presidentas de los comités, en tanto que el 32.8% considera que presenta un nivel regular; siendo imprescindible que se efectúen coordinaciones con los encargados de la supervisión del programa (órgano de auditoría interna y Contraloría General de la República) para lograr la eficiencia en el gasto de los recursos asignados.

También existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión evaluación, con ($Rho=0.840$) y un Sig. Bilateral=0.00 (p

valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. Cusihualpa (2013) indica que no se cuenta con una forma de medición de los niveles de eficacia de los programas de carácter social y, siendo las metas que se persiguen de tipo intangible, es necesario que se establezcan métodos y acciones específicas para el logro de sus objetivos (p. 41). Esta dimensión es percibida de deficiente a regular (53.1% y 34.4%, respectivamente) por las presidentas de los comités; debiendo establecerse de forma clara cuáles serán las acciones específicas para lograr las metas del programa y diseñar algún sistema de medición de los efectos del servicio que se brinda en los beneficiarios.

En la formulación del presente trabajo se han analizado como antecedentes trabajos previos y distinta documentación, de la cual se advierte que no existe una disminución en los índices de desnutrición crónica infantil y pobreza pese a los ingentes recursos que se destinan al Programa de Vaso de Leche, sin considerar los otros programas sociales que se han venido instaurando; por lo que es necesario crear índices de medición u otros mecanismos que permitan determinar cuál es el real efecto del programa en los menores beneficiarios y así poder establecer mejores en su ejecución.

V. CONCLUSIONES

Como resultado de este trabajo de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- PRIMERA:** Existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad, con ($Rho=0.848$) y un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 7).
- SEGUNDA:** Existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta, con ($Rho=0.851$) y un Sig. Bilateral=0.000 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 7).
- TERCERA:** Existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad, con ($Rho=0.849$) y un Sig. Bilateral=0.000 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 7).
- CUARTA:** Existe correlación positiva y significativa entre la variable gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía, con ($Rho=0.843$) y un Sig. Bilateral=0.000 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 7).
- QUINTA:** Existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión selección de beneficiarios, con ($Rho=0.848$) y un Sig. Bilateral=0.00 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 8).
- SEXTA:** Existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión programación, con ($Rho=0.834$) y un Sig. Bilateral=0.00 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 8).
- SÉTIMA:** Existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión distribución, con ($Rho=0.854$) y un Sig. Bilateral=0.00 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 8).

- OCTAVA: Existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión supervisión, con ($Rho=0.848$) y un Sig. Bilateral=0.00 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 8).
- NOVENA: Existe correlación positiva y significativa entre la variable calidad del servicio y la dimensión evaluación, con ($Rho=0.840$) y un Sig. Bilateral=0.00 (p valor <0.05), a un nivel de significancia del 5%. (Ver tabla 8).
- DÉCIMA: En el presente trabajo de investigación se ha determinado que existe correlación positiva y significativa entre las variables gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio; puesto que, el coeficiente de correlación de Spearman de ambas variables es $R_{ho} = 0.850$ y con un Sig. bilateral menor al 1% ($p < 0.01$). (Ver tablas 7 y 8).

VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Que, la Subgerencia de Programas Sociales brinde capacitaciones a los servidores de la municipalidad y las encargadas de los comités de vaso de leche que permitan mejorar los procedimientos para asegurar el cumplimiento de los procedimientos instaurados para la selección de los beneficiarios.
- SEGUNDA:** Que, la Subgerencia de Programas Sociales propicie espacios de coordinación e interacción entre los actores involucrados en la gestión del programa y la calidad del servicio, a fin de que a partir de sus propias experiencias se pueda mejorar la programación que debe efectuar la entidad y se permita a los beneficiarios conocer la forma en que ésta se realiza.
- TERCERA:** Que, la Subgerencia de Programas Sociales incremente el personal que participa en la distribución, incluyendo el almacenamiento de los productos, para que se realice de forma más eficiente y se asegure que los productos adquiridos puedan llegar de forma efectiva a los beneficiarios.
- CUARTA:** Que la Subgerencia de Programas Sociales coordine de forma periódica con el Órgano de Control Institucional, a efectos de mejorar los procedimientos que vienen ejecutando.
- QUINTA:** Que, la Subgerencia de Programas Sociales y las presidentas de comités promuevan reuniones con los padres de los beneficiarios de 0 a 6 años, a fin de implementar mayores procedimientos para conocer los efectos del programa en los mencionados beneficiarios y así evaluar sus resultados reales. Asimismo, se debe lograr la participación de los beneficiarios en la degustación de la ración, siempre en coordinación con el Ministerio de Salud.

SEXTA: Que, la Subgerencia de Programas Sociales incremente las capacitaciones de las integrantes de comités de vaso de leche del distrito de Huanchaco, para lograr que exista un acercamiento entre ellas y los beneficiarios, de forma empática, y se pueda conocer sus necesidades reales y satisfacerlas.

VII. REFERENCIAS

- Aguilera, R. y Espino D. (julio, 2010). *Universitas. Revista de Filosofía, Derecho y Política*. Recuperado de <http://universitas.idhbc.es/n12/12-05.pdf>.
- Alcázar, L., López-Cálix, J. y Wachtenheim, E. (2003). *Las pérdidas en el camino, fugas en el gasto público: Transferencias Municipales, Vaso de Leche y Sector Educación*. Recuperado de <http://www.grade.org.pe/download/pubs/LA-perdidas%20en%20el%20camino.pdf>
- Amasifuén, D. (2015). Impacto de los programas sociales implementados en cuatro comunidades asentadas en el eje de la carretera Iquitos – Nauta 2015 (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2341/Impacto%20de%20los%20programas%20sociales%20implementados%20en%20cuatro%20comunidades.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Borré, Y. (2013). Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla (Tesis de maestría). Recuperada de <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
- Camisión, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>.
- Cejudo, R. (mayo-agosto, 2007).ISSN. *Revista Internacional de Sociología* (47). Recuperado en Universidad Nacional de Córdoba, España. Recuperado de <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/50/50>
- Centro Nacional de Alimentación y Nutrición (2010). *Ministerio de Salud*. Recuperado de <http://www.ins.gob.pe/insvirtual/images/otrpubs/pdf/IMPRESION%20%20vaso%20ok.pdf>

- Cusihualpa, R. (2013). Evaluación de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Paucarpata - Arequipa, período anual 2011 (Tesis de pregrado). Recuperada de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2027/Cusihualpa_Arr%09ospide_Regina_Shirley.pdf?sequence=1
- Duque, E. (enero - junio, 2005). INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* (25). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>.
- Editorial Vértice (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SniadKuZkpoC&oi=fnd&pg=PA1&dq=la+calidad+en+el+servicio+al+cliente+equipo+vertice&ots=KPgi4x10Zb&sig=08KKwA9wFnZlBYO39a4611QvBTk#v=onepage&q&f=false>
- Esteban, V. (2017). Programa Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8963/Esteban_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gajate, G. e Inurritegui, M. (2003). El impacto de los programas alimentarios sobre el nivel de nutrición infantil: una aproximación a partir de la metodología del Propensity score matching (Proyecto breve de investigación del Consorcio de Investigación Económica y Social). Recuperada de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/VaspLeche_GajateInurritegui.pdf
- Garaigordobil, M. y García de Galdeano, P. (2006). *Psicothema* (2). Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3195.pdf>
- García, S. (2013). Influencia del Programa de Vaso de Leche en la alimentación de los beneficiarios de la provincia de Virú: en el año 2012 (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5137/GARCIA%20>

CRUZ%20SOFIA%20EUSEBIA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1
&isAllowed=y

Guerra, M., Umanzor, G. y Flores, L. (2008). Plan de gestión administrativa (PGA) que permita incrementar la competitividad de las medianas empresas rentadoras de vehículos en el Municipio de San Salvador. Recuperado de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/handle/11592/7079>

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 año 2013” (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4061/GUILLEN%20CRUZ%20ZAIDA%20NATALI%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

León, C. (2010). Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el Programa de Abasto Social de Leche Liconsa y el Programa 70 y más a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social (Tesis de maestría). Recuperada de <http://ri.iberomex.mx/bitstream/handle/iberomex/1209/015302s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Losada, M. y Rodríguez, A. (julio - diciembre, 2007). *Cuadernos de Administración* (34). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>.

Quispe, M. (2017). *Pensamiento Crítico* (1). Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/econo/article/download/14022/12402/>

Siuse, E. (2017). Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017 (Tesis de maestría). Recuperada de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12693/Siuse_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suárez B., M. (2003). *Caracterización del Programa del Vaso de leche*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso.pdf

Tazza, R. y Bullón, L. (setiembre, 2006). *Revista Anales de la Facultad de Medicina* (67). Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v67n3/a04v67n3>

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)

Vega, P. (agosto, 1998). *Última Década* (9). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19500908>.

Zeithmal, V., Bitner, M. y Pérez de Lara, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración al cliente a la empresa*. (2.^a ed). México, México: McGraw Hill.

Zelada, K. (2015). *Organización y ejecución del programa social del vaso de leche en el área rural del distrito de Laredo – Trujillo 2014* (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4902/Zelada%20Paredes%20Kiara%20Elizabeth%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 1: Tomas fotográficas de la sensibilización a los Comités de Vaso de Leche





ANEXO N° 2: Escala de la variable gestión del Programa de Vaso de Leche

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer criterios en la gestión del Programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Huanchaco en el año 2019. Asimismo, se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión municipal del Programa de Vaso de Leche.

INSTRUCCIONES

El cuestionario consta de 20 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su ámbito distrital.

- Si no ocurre jamás, marque la alternativa **NUNCA**.
- Si ocurre rara vez, marque la alternativa **CASI NUNCA**.
- Si ocurre pocas veces, marque la alternativa **A VECES**.
- Si ocurren muchas veces, marque la alternativa **CASI SIEMPRE**.
- Si ocurren continuamente, marque la alternativa **SIEMPRE**.

Nº	ÍTEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	¿El programa solicita la acreditación documentaria de la edad de los menores beneficiarios?					
2	¿El programa actualiza durante el año el padrón de beneficiarios?					
3	¿El programa cumple con la cobertura a los beneficiarios menores de 6 años?					
4	¿El programa cuenta con una ficha socio económica para la selección o empadronamiento de los beneficiarios?					
5	¿El programa ejecuta en su totalidad el presupuesto planificado?					
6	¿El programa distribuye la totalidad de la ración que se adquiere?					
7	¿El programa difunde la información del Plan Anual de Adquisiciones?					
8	¿El programa informa sobre la programación presupuestal?					
9	¿El programa exige la priorización a los beneficiarios, incluyendo a los menores de 6 años?					
10	¿El programa cumple con la planificación periódica para la distribución de los productos?					
11	¿El programa cumple con la distribución oportuna de la ración cruda?					
12	¿El programa diseña una distribución oportuna de la ración preparada?					
13	¿El programa designa al personal para que realice las acciones de supervisión al funcionamiento del comité?					

Activar Windows
Ve a Configuración para

14	¿El programa designa al encargado para realizar la supervisión al servicio que brinda el comité?					
15	¿El programa efectúa supervisiones a la entrega y consumo de la ración?					
16	¿El programa informa oportunamente a los beneficiarios sobre los resultados de las acciones de supervisión?					
17	¿El programa genera espacios para las degustaciones de las raciones alimenticias?					
18	¿El programa asegura la participación efectiva de los beneficiarios en la degustación de alimentos para determinar la ración alimenticia?					
19	¿El programa genera espacios de análisis en el cumplimiento de los fines y propósitos?					
20	¿El programa genera espacios de medición de los efectos del programa en los beneficiarios?					

ANEXO N° 3: Escala de la variable calidad de servicio

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer criterios de calidad del servicio del Programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Huanchaco en el año 2019. Asimismo, se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión municipal del Programa de Vaso de Leche.

INSTRUCCIONES

El cuestionario consta de 20 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su ámbito distrital.

- Si no ocurre jamás, marque la alternativa **NUNCA**.
- Si ocurre rara vez, marque la alternativa **CASI NUNCA**.
- Si ocurre pocas veces, marque la alternativa **A VECES**.
- Si ocurren muchas veces, marque la alternativa **CASI SIEMPRE**.
- Si ocurren continuamente, marque la alternativa **SIEMPRE**.

Nº	ITEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	¿La municipalidad informa a los beneficiarios sobre la finalidad del Programa de Vaso de Leche y su importancia?					
2	¿La municipalidad brinda información a los beneficiarios sobre los "Valores Nutricionales Mínimos de la ración del Programa del Vaso de Leche"?					
3	¿La municipalidad informa a los beneficiarios la forma en que el comité asegura la ración brindada?					
4	¿La municipalidad informa a los beneficiarios sobre las condiciones en las que se brinda el servicio?					
5	¿La municipalidad brinda a los beneficiarios información sobre las deficiencias que pudieran existir en el programa?					
6	¿La municipalidad hacer llegar sugerencias respecto al servicio que se brinda?					
7	¿La municipalidad 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 municipalidad cuenta con ambientes apropiados para que los beneficiarios menores de seis años puedan ingerir la ración que se les brinda?					

□

11	¿La municipalidad asegura productos de buena calidad para brindar un mejor servicio?					
12	¿La municipalidad diseña espacios para presentar oportunamente una petición al comité?					
13	¿La municipalidad asegura los certificados de Calidad para cada uno de los alimentos recibidos en el centro de acopio o almacén?					
14	¿La municipalidad capacita periódicamente a los integrantes del Comité para brindar un servicio de calidad?					
15	¿La municipalidad prevé el desabastecimiento para asegurar un servicio de calidad?					
16	¿La municipalidad asegura ambientes exclusivos para almacenamiento?					
17	¿El encargado de PVL escucha las necesidades de los comités?					
18	¿La municipalidad asegura la realización de reuniones periódicas con los beneficiarios?					
19	¿La municipalidad regula el buen trato con los beneficiarios?					
20	¿La municipalidad propone instalaciones del programa están acordes a las necesidades de los beneficiarios?					

ANEXO N° 4: Muestra piloto para el instrumento que evalúa la Gestión del Vaso de Leche y Resumen de Fichas de Validación

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE																			
	D1: Selección de beneficiarios				D2: Programación				D3: Distribución				D4: Supervisión				D5: Evaluación			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3
4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3
6	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3
7	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3
8	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3
9	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3
10	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3

Resumen de fichas de validación de contenido de la variable de gestión del Programa de Vaso de Leche

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión del Programa de Vaso de Leche		
Objetivo del Instrumento	Medir las dimensiones de la gestión del Programa de Vaso de Leche		
Aplicado a la Muestra Participante	Presidentas de los Comités de Vaso de Leche del distrito de Huanchaco		
Nombres y Apellidos del Experto	José Carlos Saavedra Coronel	DNI N°	40950544
Dirección Domiciliaria	Jr. San Martín 327 - Trujillo	Teléfono Domiciliario	—
Título Profesional / Especialidad	ING. SISTEMAS	Teléfono Celular	962258271
Grado Académico	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 20/11/2019

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión del Programa de Vaso de Leche		
Objetivo del Instrumento	Medir las dimensiones de la gestión del Programa de Vaso de Leche		
Aplicado a la Muestra Participante	Presidentas de los Comités de Vaso de Leche del distrito de Huanchaco		
Nombres y Apellidos del Experto	CHARR ALFREDO LARREA SANCHEZ	DNI N°	44164280
Dirección Domiciliaria	URB. SAN ANDRES STA CHARRA N2. @ 3 LOTE 4.	Teléfono Domiciliario	044-626193
Título Profesional / Especialidad	ING. CIVIL	Teléfono Celular	940202354
Grado Académico	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	20/11/2019

Resumen de fichas de validación de contenido de la variable de gestión del Programa de Vaso de Leche

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión del Programa de Vaso de Leche		
Objetivo del Instrumento	Medir las dimensiones de la gestión del Programa de Vaso de Leche		
Aplicado a la Muestra Participante	Presidentas de los Comités de Vaso de Leche del distrito de Huanchaco.		
Nombres y Apellidos del Experto	HENRY VILLACORTA VARGAS	DNI N°	17460116
Dirección Domiciliaria	JJ. INCLAN 422 STAMBEIA	Teléfono Domiciliario	-
Título Profesional / Especialidad	LICENCIADO EN EDUCACIÓN	Teléfono Celular	951559196
Grado Académico	MAGÍSTER		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 23 DE NOVIEMBRE DE 2019

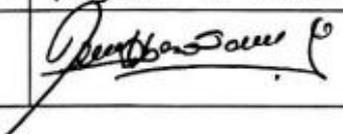
ANEXO N° 5: Muestra piloto para el instrumento que evalúa la Calidad del Servicio y Resumen de Fichas de Validación

N°	VARIABLE 2: GESTIÓN DE CALIDAD																			
	D1: Fiabilidad					D2: Capacidad de respuesta					D3: Seguridad					D4: Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5
2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5
3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5
4	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5
5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3
7	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
9	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5
10	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5

Resumen de fichas de validación de contenido de la variable de calidad del servicio

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Calidad del Servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir las dimensiones de la calidad del servicio		
Aplicado a la Muestra Participante	Presidentas de los Comités de Vaso de Leche del distrito de Huanchaco.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Pedro Ofoniel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Calle Los Esmeraldas 350 Urb. Sta. Lucía - Trujillo</i>	Teléfono Domiciliario	<i>044-622989</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>Ingeniero Mecánico - Abogado</i>	Teléfono Celular	<i>966814497</i>
Grado Académico	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
FIRMA	 <small>ING. PEDRO OFONIEL MORALES SALAZAR EN GERENCIA PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN</small>	Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 15 de octubre 2019</i>

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Calidad del Servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir las dimensiones de la calidad del servicio		
Aplicado a la Muestra Participante	Presidentas de los Comités de Vaso de Leche del distrito de Huanchaco.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Deisy Margaret Obeso Samanés</i>	DNI N°	<i>40923309</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Jr. Caquetá 293 Urb El Molino</i>	Teléfono Domiciliario	<i>-</i>
Título Profesional / Especialidad	<i>Contador</i>	Teléfono Celular	<i>984732222</i>
Grado Académico	<i>Magister en Gestión Pública.</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 15 de octubre 2019</i>

Resumen de fichas de validación de contenido de la variable de calidad del servicio

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Calidad del Servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir las dimensiones de la calidad del servicio		
Aplicado a la Muestra Participante	Presidentas de los Comités de Vaso de Leche del distrito de Huanchaco.		
Nombres y Apellidos del Experto	OMAR ADREDO VARGAS SÁNCHEZ	DNI N°	44164280
Dirección Domiciliaria	SAN ANDRÉS 5ª ETAPA HR. 63 LOTS	Teléfono Domiciliario	044-626193
Título Profesional / Especialidad	ING. CIVIL	Teléfono Celular	940202354
Grado Académico	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	20/11/2019

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Calidad del Servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir las dimensiones de la calidad del servicio		
Aplicado a la Muestra Participante	Presidentas de los Comités de Vaso de Leche del distrito de Huanchaco.		
Nombres y Apellidos del Experto	JOSÉ CARLOS SAAVEDRA CORONEL	DNI N°	40850544
Dirección Domiciliaria	JR. SAN MARTÍN # 327 TRUJILLO	Teléfono Domiciliario	—
Título Profesional / Especialidad	ING. SISTEMAS	Teléfono Celular	962258271
Grado Académico	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 20/11/2019

Resumen de fichas de validación de contenido de la variable de calidad del servicio

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Calidad del Servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir las dimensiones de la calidad del servicio		
Aplicado a la Muestra Participante	Presidentas de los Comités de Vaso de Leche del distrito de Huanchaco.		
Nombres y Apellidos del Experto	HENRY VILARCOCTA VALENCIA	DNI N°	17860116
Dirección Domiciliaria	J.J. INCLÁN 422 STA MARÍA	Teléfono Domiciliario	-
Título Profesional / Especialidad	LICENCIADO EN EDUCACIÓN	Teléfono Celular	951559196
Grado Académico	MAGÍSTER		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 23 de NOVIEMBRE

ANEXO N° 6: Base de Datos correspondiente al instrumento Gestión del Programa del Vaso de Leche

N°	Selección de beneficiarios						Programación						Distribución						Supervisión						Evaluación						GESTIÓN DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE	
	1	2	3	4	Ptje	Nivel	5	6	7	8	Ptje	Nivel	9	10	11	12	Ptje	Nivel	13	14	15	16	Ptje	Nivel	17	18	19	20	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	4	4	5	1	14	Regular	3	4	2	4	13	Regular	5	1	5	3	14	Regular	4	3	1	5	13	Regular	3	4	5	1	13	Regular	67	Regular
2	2	2	2	1	7	Deficiente	2	2	1	2	7	Deficiente	2	1	2	2	7	Deficiente	1	2	2	2	7	Deficiente	3	2	2	1	8	Deficiente	36	Deficiente
3	1	1	4	4	10	Regular	3	2	2	2	9	Deficiente	1	3	1	5	10	Regular	1	3	5	1	10	Regular	1	4	2	3	10	Regular	49	Regular
4	1	1	1	3	6	Deficiente	1	1	3	1	6	Deficiente	1	1	1	3	6	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	30	Deficiente
5	3	1	4	4	12	Regular	2	3	3	3	11	Regular	4	1	1	5	11	Regular	3	2	3	3	11	Regular	5	2	2	3	12	Regular	57	Regular
6	4	3	1	2	10	Regular	2	1	2	5	10	Regular	2	3	1	4	10	Regular	4	1	4	1	10	Regular	5	1	2	2	10	Regular	50	Regular
7	5	3	5	5	18	Bueno	5	4	5	5	19	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	4	19	Bueno	4	5	5	4	18	Bueno	94	Bueno
8	4	2	2	1	9	Deficiente	2	3	1	2	8	Deficiente	2	1	3	3	9	Deficiente	4	3	1	1	9	Deficiente	1	4	1	3	9	Deficiente	44	Deficiente
9	1	3	3	2	9	Deficiente	5	1	2	1	9	Deficiente	3	2	2	2	9	Deficiente	3	2	2	2	9	Deficiente	3	4	1	1	9	Deficiente	45	Deficiente
10	3	4	1	2	10	Regular	2	2	2	4	10	Regular	1	3	5	1	10	Regular	5	1	3	1	10	Regular	3	3	2	2	10	Regular	50	Regular
11	1	3	1	1	6	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	1	1	3	1	6	Deficiente	3	1	1	1	6	Deficiente	2	1	2	2	7	Deficiente	31	Deficiente
12	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	1	3	6	Deficiente	3	1	1	1	6	Deficiente	1	1	3	1	6	Deficiente	2	1	2	1	6	Deficiente	30	Deficiente
13	3	3	3	2	11	Regular	4	1	4	2	11	Regular	3	4	1	3	11	Regular	2	3	3	3	11	Regular	1	5	2	4	12	Regular	56	Regular
14	1	5	5	5	16	Bueno	2	5	5	4	16	Bueno	5	5	4	2	16	Bueno	4	5	4	3	16	Bueno	3	5	4	4	16	Bueno	80	Bueno
15	5	2	1	4	12	Regular	3	2	3	3	11	Regular	2	2	4	4	12	Regular	3	1	2	5	11	Regular	5	5	1	1	12	Regular	58	Regular
16	2	5	5	5	17	Bueno	3	5	4	4	16	Bueno	5	4	4	3	16	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	2	5	5	4	16	Bueno	81	Bueno
17	1	3	2	1	7	Deficiente	2	3	1	1	7	Deficiente	2	1	2	2	7	Deficiente	1	4	1	2	8	Deficiente	2	1	2	3	8	Deficiente	37	Deficiente
18	2	1	2	1	6	Deficiente	3	1	1	1	6	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	1	3	2	1	7	Deficiente	2	2	2	1	7	Deficiente	32	Deficiente
19	2	3	2	2	9	Deficiente	1	2	5	1	9	Deficiente	3	2	1	3	9	Deficiente	3	1	2	3	9	Deficiente	3	1	3	2	9	Deficiente	45	Deficiente
20	1	2	2	2	7	Deficiente	1	2	1	3	7	Deficiente	1	1	2	3	7	Deficiente	1	2	2	2	7	Deficiente	2	2	2	2	8	Deficiente	36	Deficiente
21	3	1	2	3	9	Deficiente	2	3	1	3	9	Deficiente	3	2	2	2	9	Deficiente	3	2	1	3	9	Deficiente	1	2	3	3	9	Deficiente	45	Deficiente
22	2	1	2	1	6	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	1	2	1	2	6	Deficiente	3	1	1	2	7	Deficiente	3	1	2	1	7	Deficiente	32	Deficiente
23	2	4	1	2	9	Deficiente	2	1	3	2	8	Deficiente	5	2	1	1	9	Deficiente	2	4	2	1	9	Deficiente	2	4	1	2	9	Deficiente	44	Deficiente
24	1	2	1	1	5	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	2	2	1	6	Deficiente	1	1	2	2	6	Deficiente	28	Deficiente
25	2	1	2	1	6	Deficiente	1	3	2	1	7	Deficiente	1	2	1	3	7	Deficiente	1	3	1	2	7	Deficiente	3	1	3	1	8	Deficiente	35	Deficiente
26	1	1	5	1	8	Deficiente	3	1	2	1	7	Deficiente	1	1	2	3	7	Deficiente	2	2	3	1	8	Deficiente	3	1	2	2	8	Deficiente	38	Deficiente

27	2	1	3	2	8	Deficiente	4	1	1	2	8	Deficiente	1	3	2	2	8	Deficiente	1	5	1	2	9	Deficiente	2	2	3	1	8	Deficiente	41	Deficiente
28	3	2	2	1	8	Deficiente	3	2	1	1	7	Deficiente	2	1	2	2	7	Deficiente	3	2	1	2	8	Deficiente	1	2	2	3	8	Deficiente	38	Deficiente
29	1	1	2	5	9	Deficiente	2	1	2	3	8	Deficiente	4	1	3	1	9	Deficiente	3	3	1	2	9	Deficiente	2	1	5	1	9	Deficiente	44	Deficiente
30	3	5	2	5	15	Regular	2	4	3	5	14	Regular	5	4	3	2	14	Regular	1	5	4	4	14	Regular	5	4	2	2	13	Regular	70	Regular
31	2	3	2	1	8	Deficiente	2	4	1	1	8	Deficiente	1	3	2	2	8	Deficiente	3	3	2	1	9	Deficiente	2	2	1	4	9	Deficiente	42	Deficiente
32	2	3	2	1	8	Deficiente	1	3	1	3	8	Deficiente	3	1	2	2	8	Deficiente	2	5	1	1	9	Deficiente	2	3	1	3	9	Deficiente	42	Deficiente
33	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	2	1	1	5	Deficiente	24	Deficiente
34	2	1	2	2	7	Deficiente	2	2	2	1	7	Deficiente	1	1	3	2	7	Deficiente	4	1	1	2	8	Deficiente	2	3	2	1	8	Deficiente	37	Deficiente
35	5	5	3	3	16	Bueno	1	5	5	4	15	Regular	2	4	5	4	15	Regular	4	3	5	3	15	Regular	3	3	4	5	15	Regular	76	Regular
36	3	5	5	3	16	Bueno	3	4	5	4	16	Bueno	5	5	3	3	16	Bueno	3	4	4	5	16	Bueno	4	3	5	4	16	Bueno	80	Bueno
37	5	3	5	1	14	Regular	4	4	1	5	14	Regular	3	2	4	5	14	Regular	4	3	5	2	14	Regular	1	2	5	5	13	Regular	69	Regular
38	2	2	3	2	9	Deficiente	1	3	2	3	9	Deficiente	3	1	5	1	10	Regular	1	3	3	2	9	Deficiente	3	3	1	2	9	Deficiente	46	Deficiente
39	5	4	3	5	17	Bueno	2	4	5	5	16	Bueno	4	4	5	4	17	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	5	3	5	4	17	Bueno	83	Bueno
40	1	2	2	1	6	Deficiente	1	1	3	1	6	Deficiente	1	1	3	1	6	Deficiente	1	3	1	2	7	Deficiente	1	1	3	2	7	Deficiente	32	Deficiente
41	2	1	1	1	5	Deficiente	3	1	1	1	6	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	2	2	1	1	6	Deficiente	3	1	1	1	6	Deficiente	28	Deficiente
42	4	5	5	1	15	Regular	5	4	3	3	15	Regular	4	3	5	3	15	Regular	2	4	5	3	14	Regular	3	4	4	2	13	Regular	72	Regular
43	3	4	5	1	13	Regular	5	1	4	2	12	Regular	1	2	5	4	12	Regular	1	4	2	5	12	Regular	2	2	3	5	12	Regular	61	Regular
44	4	1	1	1	7	Deficiente	2	3	1	1	7	Deficiente	1	1	1	4	7	Deficiente	2	1	1	3	7	Deficiente	1	1	1	5	8	Deficiente	36	Deficiente
45	5	3	5	2	15	Regular	5	4	3	3	15	Regular	4	4	5	2	15	Regular	1	4	5	5	15	Regular	5	4	3	2	14	Regular	74	Regular
46	1	2	2	2	7	Deficiente	2	3	1	1	7	Deficiente	2	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	3	7	Deficiente	4	1	2	1	8	Deficiente	36	Deficiente
47	1	3	3	3	10	Regular	2	2	3	3	10	Regular	2	1	5	2	10	Regular	3	3	2	2	10	Regular	3	3	3	2	11	Regular	51	Regular
48	1	2	4	2	9	Deficiente	1	2	2	3	8	Deficiente	4	2	1	2	9	Deficiente	5	1	1	2	9	Deficiente	3	3	1	2	9	Deficiente	44	Deficiente
49	1	1	2	5	9	Deficiente	2	2	1	3	8	Deficiente	2	3	2	2	9	Deficiente	3	2	3	1	9	Deficiente	3	3	1	2	9	Deficiente	44	Deficiente
50	5	5	3	5	18	Bueno	3	5	5	4	17	Bueno	5	5	4	5	19	Bueno	5	5	4	3	17	Bueno	5	4	5	3	17	Bueno	88	Bueno

51	1	2	5	5	13	Regular	5	2	4	1	12	Regular	3	5	2	3	13	Regular	2	3	3	4	12	Regular	4	5	2	1	12	Regular	62	Regular
52	1	3	4	3	11	Regular	2	2	2	5	11	Regular	3	2	3	2	10	Regular	2	3	2	3	10	Regular	2	3	2	4	11	Regular	53	Regular
53	5	5	5	3	18	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	5	5	3	5	18	Bueno	5	5	2	5	17	Bueno	91	Bueno
54	3	1	2	2	8	Deficiente	1	1	2	3	7	Deficiente	3	1	3	1	8	Deficiente	3	2	1	2	8	Deficiente	3	3	1	1	8	Deficiente	39	Deficiente
55	2	4	3	4	13	Regular	1	5	1	5	12	Regular	3	3	4	3	13	Regular	2	1	5	4	12	Regular	4	1	5	3	13	Regular	63	Regular
56	3	4	5	2	14	Regular	1	5	3	5	14	Regular	5	5	1	3	14	Regular	4	5	4	1	14	Regular	4	5	2	2	13	Regular	69	Regular
57	5	2	4	2	13	Regular	3	4	1	5	13	Regular	3	4	3	4	14	Regular	4	3	4	2	13	Regular	4	2	2	5	13	Regular	66	Regular
58	4	5	5	3	17	Bueno	5	4	3	5	17	Bueno	5	5	5	4	19	Bueno	5	3	5	4	17	Bueno	5	2	5	5	17	Bueno	87	Bueno
59	3	1	3	4	11	Regular	5	1	4	1	11	Regular	2	3	2	3	10	Regular	2	3	3	2	10	Regular	2	1	4	4	11	Regular	53	Regular
60	1	3	2	2	8	Deficiente	2	1	2	3	8	Deficiente	1	2	2	3	8	Deficiente	2	1	3	3	9	Deficiente	3	1	3	2	9	Deficiente	42	Deficiente
61	2	3	2	1	8	Deficiente	1	2	2	2	7	Deficiente	2	2	1	3	8	Deficiente	2	2	2	2	8	Deficiente	1	2	3	2	8	Deficiente	39	Deficiente
62	5	3	3	5	16	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	4	3	4	4	15	Regular	4	4	3	5	16	Bueno	4	5	4	2	15	Regular	78	Bueno
63	2	1	2	4	9	Deficiente	3	1	4	1	9	Deficiente	2	3	3	1	9	Deficiente	1	3	2	3	9	Deficiente	3	1	2	3	9	Deficiente	45	Deficiente
64	3	3	2	3	11	Regular	5	1	3	2	11	Regular	2	3	2	3	10	Regular	2	3	3	3	11	Regular	1	4	2	5	12	Regular	55	Regular

ANEXO N° 7: Base de Datos correspondiente al instrumento Calidad de Servicio

N°	Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					CALIDAD DE SERVICIO									
	1	2	3	4	5	Ptje	Nivel	6	7	8	9	10	Ptje	Nivel	11	12	13	14	15	Ptje	Nivel	16	17	18	19	20	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	1	2	5	4	5	17	Regular	5	1	5	2	3	16	Regular	4	2	4	2	5	17	Regular	4	4	2	2	5	17	Regular	67	Regular
2	2	2	2	1	2	9	Deficiente	1	2	2	1	3	9	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Deficiente	2	2	2	1	1	8	Deficiente	35	Deficiente
3	2	3	1	1	3	10	Deficiente	2	3	3	1	1	10	Deficiente	3	1	2	1	3	10	Deficiente	1	2	3	1	2	9	Deficiente	39	Deficiente
4	2	1	1	2	1	7	Deficiente	2	2	1	1	1	7	Deficiente	2	1	2	1	1	7	Deficiente	3	1	1	1	1	7	Deficiente	28	Deficiente
5	2	2	2	2	2	10	Deficiente	2	4	2	2	1	11	Deficiente	2	3	2	3	1	11	Deficiente	3	3	1	2	2	11	Deficiente	43	Deficiente
6	3	2	1	3	1	10	Deficiente	1	1	3	2	3	10	Deficiente	2	3	1	2	2	10	Deficiente	2	2	3	1	1	9	Deficiente	39	Deficiente
7	5	5	3	5	4	22	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	3	5	3	21	Bueno	4	5	5	3	5	22	Bueno	90	Bueno
8	4	4	3	1	1	13	Regular	1	3	3	2	3	12	Regular	4	2	1	4	2	13	Regular	2	3	3	1	3	12	Regular	50	Regular
9	1	2	5	1	2	11	Deficiente	3	1	1	4	2	11	Deficiente	3	3	3	1	1	11	Deficiente	2	1	3	3	2	11	Deficiente	44	Deficiente
10	1	3	1	3	2	10	Deficiente	3	3	1	1	2	10	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Deficiente	3	3	1	1	2	10	Deficiente	40	Deficiente
11	4	1	1	1	1	8	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	1	3	1	2	8	Deficiente	2	2	1	1	1	7	Deficiente	30	Deficiente
12	1	1	2	1	2	7	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	1	3	1	1	7	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	28	Deficiente
13	2	2	2	2	2	10	Deficiente	2	1	2	2	3	10	Deficiente	2	3	2	3	1	11	Deficiente	1	2	3	2	2	10	Deficiente	41	Deficiente
14	5	4	5	4	2	20	Bueno	4	4	3	5	4	20	Bueno	4	5	5	2	3	19	Bueno	3	5	4	4	4	20	Bueno	79	Bueno
15	2	1	5	2	1	11	Deficiente	1	1	2	5	2	11	Deficiente	2	3	2	1	3	11	Deficiente	3	1	2	1	4	11	Deficiente	44	Deficiente
16	4	4	4	4	5	21	Bueno	5	5	4	5	2	21	Bueno	5	1	5	4	5	20	Bueno	5	5	5	1	4	20	Bueno	82	Bueno
17	1	2	2	2	2	9	Deficiente	1	2	1	2	3	9	Deficiente	2	1	2	3	1	9	Deficiente	1	1	3	2	2	9	Deficiente	36	Deficiente
18	1	1	2	1	3	8	Deficiente	2	1	1	2	2	8	Deficiente	1	2	2	1	2	8	Deficiente	2	1	1	1	2	7	Deficiente	31	Deficiente
19	1	2	3	3	2	11	Deficiente	1	4	2	1	3	11	Deficiente	1	1	3	3	3	11	Deficiente	1	2	2	2	4	11	Deficiente	44	Deficiente
20	2	2	1	2	2	9	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Deficiente	2	1	1	4	1	9	Deficiente	1	2	1	2	2	8	Deficiente	35	Deficiente
21	2	3	3	1	2	11	Deficiente	2	1	2	3	3	11	Deficiente	2	2	2	2	3	11	Deficiente	2	3	3	1	2	11	Deficiente	44	Deficiente
22	2	1	2	1	2	8	Deficiente	2	1	2	2	1	8	Deficiente	1	1	1	3	2	8	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	31	Deficiente
23	2	3	4	3	1	13	Regular	2	3	3	1	4	13	Regular	3	5	1	1	4	14	Regular	5	3	2	1	2	13	Regular	53	Regular
24	1	2	1	1	2	7	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	25	Deficiente
25	2	1	2	1	2	8	Deficiente	2	2	1	2	1	8	Deficiente	2	3	1	1	1	8	Deficiente	1	2	2	1	1	7	Deficiente	31	Deficiente
26	2	2	2	1	2	9	Deficiente	2	2	1	2	2	9	Deficiente	3	3	1	2	1	10	Deficiente	1	2	1	2	5	9	Deficiente	37	Deficiente

27	2	1	3	2	3	11	Deficiente	2	3	2	2	3	12	Regular	2	5	1	3	1	12	Regular	2	1	3	4	2	12	Regular	47	Regular
28	2	1	5	1	1	10	Deficiente	1	3	2	2	1	9	Deficiente	2	2	3	1	2	10	Deficiente	2	1	1	2	3	9	Deficiente	38	Deficiente
29	3	1	4	1	5	14	Regular	2	1	5	2	3	13	Regular	4	5	2	1	2	14	Regular	2	3	3	2	3	13	Regular	54	Regular
30	5	3	2	5	3	18	Regular	3	5	3	5	1	17	Regular	3	4	4	4	3	18	Regular	4	4	3	4	3	18	Regular	71	Regular
31	1	1	4	3	3	12	Regular	2	4	1	3	2	12	Regular	3	4	1	1	3	12	Regular	3	1	2	3	3	12	Regular	48	Regular
32	3	2	5	1	1	12	Regular	4	1	3	1	3	12	Regular	1	3	3	4	1	12	Regular	3	2	3	2	2	12	Regular	48	Regular
33	1	2	2	1	1	7	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	23	Deficiente
34	2	2	2	1	2	9	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Deficiente	2	2	1	3	1	9	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Deficiente	36	Deficiente
35	5	2	2	5	5	19	Bueno	4	5	5	5	1	20	Bueno	5	3	5	3	3	19	Bueno	4	5	5	2	3	19	Bueno	77	Bueno
36	4	4	5	2	5	20	Bueno	5	4	3	4	4	20	Bueno	5	4	3	3	4	19	Bueno	5	5	1	3	5	19	Bueno	78	Bueno
37	3	5	2	3	4	17	Regular	3	5	2	4	2	16	Regular	3	5	3	4	2	17	Regular	5	1	4	5	2	17	Regular	67	Regular
38	3	3	1	2	2	11	Deficiente	1	2	3	2	3	11	Deficiente	2	3	2	1	3	11	Deficiente	4	2	4	1	1	12	Regular	45	Deficiente
39	2	5	4	5	5	21	Bueno	5	4	5	4	3	21	Bueno	5	5	1	5	4	20	Bueno	4	5	4	2	5	20	Bueno	82	Bueno
40	1	2	2	1	2	8	Deficiente	2	2	1	2	1	8	Deficiente	2	2	1	1	2	8	Deficiente	1	2	1	1	2	7	Deficiente	31	Deficiente
41	1	1	1	3	1	7	Deficiente	1	2	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	25	Deficiente
42	5	5	2	4	2	18	Regular	5	2	4	3	4	18	Regular	3	4	5	5	2	19	Bueno	2	4	2	5	5	18	Regular	73	Regular
43	2	1	4	1	2	10	Deficiente	4	2	1	1	2	10	Deficiente	2	2	2	1	3	10	Deficiente	1	1	3	2	2	9	Deficiente	39	Deficiente
44	1	2	3	1	2	9	Deficiente	2	1	1	2	3	9	Deficiente	2	2	2	1	1	8	Deficiente	1	1	2	1	3	8	Deficiente	34	Deficiente
45	5	4	2	5	2	18	Regular	2	4	4	5	3	18	Regular	3	4	4	5	3	19	Bueno	3	5	4	2	5	19	Bueno	74	Bueno
46	1	2	2	2	2	9	Deficiente	1	2	1	2	3	9	Deficiente	1	1	4	2	1	9	Deficiente	1	1	1	3	2	8	Deficiente	35	Deficiente
47	2	3	1	1	3	10	Deficiente	1	3	3	1	2	10	Deficiente	2	1	1	3	3	10	Deficiente	1	2	2	2	3	10	Deficiente	40	Deficiente
48	1	3	3	4	3	14	Regular	1	1	3	4	4	13	Regular	4	1	2	5	2	14	Regular	3	2	2	3	3	13	Regular	54	Regular
49	1	3	5	3	2	14	Regular	3	3	3	3	1	13	Regular	1	3	5	3	3	15	Regular	1	1	4	3	5	14	Regular	56	Regular
50	4	5	5	3	4	21	Bueno	5	5	4	4	4	22	Bueno	4	5	4	5	2	20	Bueno	5	3	5	4	4	21	Bueno	84	Bueno

51	3	4	1	1	1	10	Deficiente	1	2	3	3	1	10	Deficiente	2	1	2	2	3	10	Deficiente	3	1	1	1	3	9	Deficiente	39	Deficiente
52	3	1	2	1	3	10	Deficiente	1	2	3	2	2	10	Deficiente	3	3	2	2	1	11	Deficiente	2	1	3	2	2	10	Deficiente	41	Deficiente
53	4	5	3	5	5	22	Bueno	5	5	4	5	4	23	Bueno	5	4	3	5	4	21	Bueno	4	5	3	4	5	21	Bueno	87	Bueno
54	2	2	3	3	5	15	Regular	2	5	3	2	2	14	Regular	5	1	5	2	2	15	Regular	3	2	2	4	4	15	Regular	59	Regular
55	5	2	4	2	3	16	Regular	3	3	3	1	5	15	Regular	3	4	1	3	5	16	Regular	4	4	5	2	1	16	Regular	63	Regular
56	1	5	4	4	4	18	Regular	4	5	2	2	4	17	Regular	3	5	4	4	2	18	Regular	5	5	2	5	1	18	Regular	71	Regular
57	2	5	5	3	1	16	Regular	4	2	5	4	1	16	Regular	5	4	5	2	1	17	Regular	2	4	4	5	1	16	Regular	65	Regular
58	3	5	3	5	5	21	Bueno	3	3	5	5	5	21	Bueno	5	1	4	5	5	20	Bueno	4	5	5	5	2	21	Bueno	83	Bueno
59	2	3	1	2	2	10	Deficiente	2	3	1	3	1	10	Deficiente	1	1	3	2	4	11	Deficiente	3	1	2	2	2	10	Deficiente	41	Deficiente
60	1	1	3	3	4	12	Regular	4	1	2	2	3	12	Regular	1	3	3	2	4	13	Regular	3	2	3	1	3	12	Regular	49	Regular
61	2	3	4	2	4	15	Regular	1	4	1	5	4	15	Regular	2	2	5	3	4	16	Regular	3	1	2	4	5	15	Regular	61	Regular
62	2	4	3	5	5	19	Bueno	2	5	5	3	5	20	Bueno	1	5	5	5	3	19	Bueno	4	2	4	5	4	19	Bueno	77	Bueno
63	3	1	5	4	2	15	Regular	1	3	2	3	5	14	Regular	3	3	5	1	3	15	Regular	3	2	1	4	4	14	Regular	58	Regular
64	2	2	2	1	3	10	Deficiente	2	1	1	3	3	10	Deficiente	1	3	3	1	3	11	Deficiente	1	3	3	2	1	10	Deficiente	41	Deficiente

ANEXO N° 8: Autorización para realizar investigación

CARTA N° 001-MDH-2019

Fecha 07 de octubre 2019

Señorita

ELSA CLAUDIA OTERO AGUIRRE

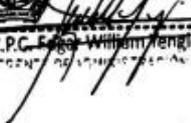
Presente.-

ASUNTO : Apoyo para desarrollar trabajo de investigación.

Tengo a bien dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y en mérito al asunto de la referencia informarle que ha sido aceptada su propuesta a fin de que pueda desarrollar el trabajo de investigación en nuestra institución, solicitándole alcance a ud. a esta entidad la problemática a investigar para implementar el apoyo pertinente. Asimismo, invoco a usted coordinar el proceso de investigación con mi persona.

Hago propicia la oportunidad para expresarle nuestra consideración y respecto.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
HUANCHACO

C.P.C. Foga William Fongle Delgado

C.P.C. Foga William Fongle Delgado


Elsa Otero
Aguirre
DNI 43745335
7/10/19.