



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los  
procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial  
de Cajamarca**

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

**AUTOR:**

Huamán Ramírez, Roger Efrén (ORCID: 0000-0003-2716-8180)

**ASESOR:**

Dr. Chanduvi Calderón, Roger Fernando (ORCID:0000-0001-7023-0280)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios y mis padres que me acompañaron en todo momento pero que hoy ya no están conmigo pero que siempre los llevo presente y que me guían en todas las decisiones que he tomado en mi vida profesional y personal.

### **Agradecimiento**

A todas aquellas personas que forman parte de mis logros y que se llenan de orgullo por mis metas cumplidas, a mi familia que siempre es mi fortaleza ante cualquier circunstancia.

## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| Carátula .....  | i    |
| Dedicatoria.....  | ii   |
| Agradecimiento .....                                      | iii  |
| Índice de contenidos .....                                | iv   |
| Índice de tablas.....                                     | v    |
| Índice de figuras.....                                    | vi   |
| Resumen.....  | vii  |
| Abstract.....   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                   | 4    |
| III. METODOLOGÍA .....                                    | 12   |
| 3.1 Tipo y diseño de la investigación .....               | 12   |
| 3.2 Variables y operacionalización.....                   | 12   |
| 3.3 Población y Muestra. ....                             | 13   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. .... | 13   |
| 3.5 Procedimientos. ....                                  | 14   |
| 3.6 Método de análisis de datos .....                     | 14   |
| 3.7 Aspectos éticos.....                                  | 14   |
| IV. RESULTADOS.....                                       | 16   |
| V. DISCUSIÓN .....  | 20   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                    | 26   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                 | 27   |
| REFERENCIAS.....  | 28   |
| ANEXOS  |      |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Relación entre la gestión del programa de vas de leche y los procesos de servicios sociales ..... | 16 |
| Tabla 2. Nivel de gestión del programa de vaso de leche .....  | 17 |
| Tabla 3. Nivel de procesos de servicios sociales .....   | 18 |
| Tabla 4. Prueba de normalidad entre variables .....  | 19 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Nivel de gestión del programa de vaso de leche..... | 17 |
| Figura 2. Nivel de procesos de servicios sociales.....       | 18 |

## Resumen

La presente investigación, se trazó como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del programa de vaso de leche y los procesos de servicios sociales en una Municipalidad de Cajamarca, empleando una metodología de tipo cuantitativa – básica y correlacional, con diseño no experimental, considera una muestra de 384 miembros del comité de vaso de Leche. Entre sus resultados se demostró que existe relación entre la gestión del programa de vaso de leche para la optimización de los procesos de servicios sociales en una Municipalidad de Cajamarca con un coeficiente de Rho de Spearman 0,809\*\* con un  $p= 0,002$ , señalando que, para una optimización de los procesos de servicios sociales, se debe a una correcta gestión del programa de vaso de leche. Por lo tanto, concluye que el Municipio debería implementar un programa de capacitación mensual donde las sesiones sean una vez por semana, para lo cual la finalidad permite fortalecer sus conocimientos y un adecuado funcionamiento de sus atenciones.

**Palabras clave:** Programas, servicios, gestión, optimización, recursos.

## Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship that exists between the management of the glass of milk program and the processes of social services in a Municipality of Cajamarca, using a quantitative - basic and correlational methodology, with design non-experimental, considers a sample of 384 members of the Glass of Milk committee. Among its results, it is highlighted that there is a relationship between the management of the glass of milk program for the optimization of social services processes in a Municipality of Cajamarca, with a Spearman's Rho coefficient 0.809\*\* with a  $p = 0.002$ , indicating that for an optimization of the processes of social services, a correct management of the glass of milk program is necessary. Therefore, it concludes that the Municipality should implement a monthly training program where the sessions are once a week, for which the purpose allows to strengthen their knowledge and an adequate functioning of their services.

**Keywords:** Programs, services, management, optimization, resources.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la gestión de los programas sociales, ha dado resultados positivos que permiten una mayor optimización de los recursos dentro de las municipalidades, donde el sector público ha incorporado estrategias que han demostrado ser sostenibles y sustentables, por ejemplo, el programa de vaso de leche, que al tener constantemente rotación de dinero es necesario tomar en cuenta la eficacia y eficiencia de los operadores de este servicio.

Los múltiples esfuerzos para implantar procesos de mejora continua del servicio y de la calidad del mismo, entre ellos, la necesidad de instrumentar sistemas de aseguramiento de la calidad, los cuales garantizan que el servicio cumpla un conjunto de especificaciones que responden de manera efectiva y eficaz a las necesidades de la población beneficiaria (Morles, 2021). La experiencia de perfilado de personas usuarios de los servicios en España, se ha clasificado de tres programas de atención, tanto como programa de incorporación con atención básica, programa de acompañamiento socioeducativo y por último la unidad de apoyo psicológico, que han sido de gran aporte en el ámbito psicosocial y socioeducativo debido a que se realizó la evaluación de modo multidisciplinar, asimismo se estableció un modelo conciliado para intervenir desde los servicios sociales (Martínez, 2021).

También, en el Programa Vaso de Leche, logra ser un programa social creado por la Ley N° 24059 fundamentado por la Ley N° 27470 para brindar a grupos vulnerables raciones diarias que les ayuden a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentran, donde las acciones del plan se ejecutan con una fuerte participación de la comunidad, con el propósito de mejorar sus niveles nutricionales, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de este grupo, que no podría satisfacerlas por su precaria situación económica y ante la demanda de la situación como también necesidades básicas.

Asimismo, en Francke y Acosta (2020) considera que es importante evaluar si los programas sociales y alimentarios, contribuyen también a alcanzar los objetivos nutricionales, además se resalta que uno de los problemas más importantes es que el monitoreo y la evaluación de los programas son muy limitados. También, en la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) en 2020, se indica que en 852412 hogares a nivel nacional fueron beneficiarios del PVL,

considerando los criterios de clasificación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) se halla que solo un 9% de los hogares usuarios es pobre extremo, el 37% es pobre y el 54% de hogares son pobres.

En Lima, según el reporte de Comex Perú (2021) indica que un 23,7% de los hogares beneficiarios y presenta una filtración del 59,2%, en Madre de Dios (85,9%), Lambayeque (79,3%), Moquegua (78%) e Ica (74,1%) evidencian los porcentajes más Cajamarca, el departamento que se concentra 16 de los 20 distritos en pobreza extrema a nivel nacional y el segundo departamento en términos de beneficiarios del PVL, posee una de las tasas de infiltración más bajas a nivel nacional (45,4%), pero esta es aún muy alta.

También, el seguimiento adecuado es necesario crear un sistema de información capaz de capturar, procesar, analizar y divulgar información, antes, durante y después de la implementación del programa, además siendo recomendable pasar de un sistema de lista manual de identificación de beneficiarios a un sistema basado en TI, en tiempo real y para conseguirlo, es necesario integrar a los gobiernos locales en sistema intensivos en tecnologías (Bobadilla y Centurión, 2017).

En San Ignacio, este programa funciona hace 20 años y aunque la cobertura que ha tenido en estas últimas décadas ha incrementado; es necesario mencionar que solo se evalúa la ejecución de los objetivos del programa, tomando en cuenta la guía nutricional de las raciones, dejando a un lado las metas presupuestarias y el desarrollo de habilidades de los miembros del comité y si a esto le sumamos el desinterés que tienen las personas a participar se generan vacíos respecto a los procesos de dicho servicio. Uno de las principales acciones para optimizar los procesos del Programa Vaso de Leche, es que los miembros del comité no reciben un incentivo por parte de los gobiernos locales, lo que genera muchas veces falta de participación ciudadana como lo dice (Tanaka, 2016).

En ese sentido, la presente investigación formula el siguiente problema ¿De qué manera se relaciona la gestión del programa de vaso de leche y los procesos de servicios sociales en una Municipalidad de Cajamarca? Es por ello que justificamos que las razones principales para este estudio es conocer a fondo todas las dinámicas que giran alrededor del programa; especial la labor que cumplen los comités, ya que por estar en contacto directo con la población identifican de manera

más directa a los beneficiarios, y con base a ellos podemos generar una propuesta en relación a la problemática antes mencionada. En lo práctico, debido que los resultados que sean obtenidos, para establecer reformas necesarias, que permitan obtener un mejor desarrollo del entorno de trabajo, todo ello gracias a la aplicación consistente de su estructura, objetivos, políticas y procedimientos que involucran la gestión administrativa. En lo metodológico, se basa en la idea básica de una propuesta metodológica que establezca acciones de empoderamiento, con un programa de sistematización integral, donde los ciudadanos deben ser conscientes de los derechos y obligaciones que les incumben para que estas políticas y presupuestos asignados prevalezcan, referente al interés privado.

Por otro lado, se tiene como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión del programa de vaso de leche y los procesos de servicios sociales en una Municipalidad de Cajamarca. Para ello se acompaña los objetivos específicos, el primero es, determinar el nivel de gestión del programa de vaso de leche; segundo, determinar el nivel de procesos de servicios sociales y, por consiguiente, analizar la relación existente entre la gestión del programa de vaso de leche y los procesos de servicios sociales.

Finalmente tenemos como hipótesis general, donde responde que la gestión del programa de vaso de leche permite optimizar los procesos de los servicios sociales y como hipótesis específicas El nivel de gestión del programa de vaso de leche es el adecuado; el nivel de procesos de servicios sociales es el adecuado; La relación es significativa entre la gestión del programa de vaso de leche y los procesos de servicios sociales.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales tenemos a; Abramo, Cecchini. & Morales (2019) "Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral: aprendizajes desde América Latina y el Caribe, Comisión Económica para América Latina y el Caribe" (CEPAL). De metodología cuantitativa y correlacional. En los últimos 20 años; toda América Latina y el Caribe han buscado distintas estrategias en el ámbito político y social, destinados a la disminución de la pobreza y desigualdad (CEPAL, 2016b). Es por ello, que en los países de la región habido un incremento de programas sociales que han contribuido a la lucha contra la Anemia y la pobreza, y aunque tradicionalmente estos programas son vistos como asistencialistas no se puede negar que han contribuido enormemente a la disminución de las problemáticas antes mencionadas. De los programas que más destacan en la región son los que tienen que ver con el apoyo a familias de bajos recursos, programas de educación, de inserción laboral, de pensiones.

García & Amandina (2016). "La focalización de los programas sociales en México". Esta tesis tiene por objetivo analizar el sistema de focalización en la ciudad de México donde pretende medir su impacto, eficiencia y eficacia. De método cuantitativo y descriptivo. Utilizando un método para estudiar los criterios de focalización de las políticas sociales en México de 1988 a 2016. Se usó pruebas no paramétricas y un análisis de conglomerados; obteniendo como resultados que existen diferencias estadísticas en el uso de criterios de focalización entre sexenios y ámbitos de política social; e identifica que los sexenios más similares en el uso de criterios de focalización son: Sexenio del ex presidente Salinas y ex presidente Calderón; por consiguiente, esto contribuye a abrir nuevas perspectivas para un buen análisis de intervención y focalización.

Con respecto a los antecedentes nacionales tenemos a, Villahermosa & Calsina (2016). "Participación de las beneficiarias del Programa vaso de leche de la Municipalidad distrital de Lampa". Esta investigación tiene por objetivo detallar las formas de participación de las beneficiarias del programa vaso de leche del distrito de Lampa. Se usó una metodología cuantitativa y descriptiva, para identificar las formas de participación, tomando como criterios la organización de comités, su administración de recursos económicos, técnicos y humanos, asimismo de los distintos conocimientos del comité, presidenta, beneficiarias y la población en

general. Se tomó como muestra a las beneficiarias y a los miembros del comité dando como resultado que la participación de la ciudadanía en general es un factor preponderante para el desarrollo y cumplimiento del plan de dicho programa.

Vásquez (2017). “Influencia del Programa de vaso de leche en el estado nutricional de los niños menores de 5 años en el distrito Mariano Dámaso Beraún las Palmas – Tingo María”. La presente investigación tiene por objetivo evaluar como el programa de vaso de leche contribuye a la disminución de la desnutrición infantil dentro del distrito Mariano Dámaso Beraún – Las Palmas 2017. Esta investigación es de nivel descriptivo – transversal, no experimental, ya que no se manipularon las variables; donde se utilizó la observación en el fenómeno, tal como se dan en su contexto natural. La muestra estuvo constituida por niños de 0 a 6 años y por 132 madres de familia. Donde se obtuvo como resultado que el Programa de vaso de leche no estaría cumpliendo con sus objetivos debido a la mala planificación e inadecuada planificación en todos los ámbitos.

Abanto & Cabrera (2017). “Análisis de la gestión del Programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, Provincia de Lima desde la perspectiva de Gerencia Social, en el período comprendido entre 2015-2016”. Esta investigación es de tipo cuantitativa y descriptivo. Su objetivo se centra en el análisis de la gestión del Programa vaso de leche en el distrito de Santiago de Surco, con la finalidad de determinar sus logros y alcances; se determinó un perfil de beneficiarios a través de una encuesta cuantitativa, de la cual, se obtuvieron los siguientes resultados: Un gran porcentaje de beneficiarios se encuentra en línea de pobreza, escasa capacitación a madres respecto a la calidad de servicio frente al Programa, el registro y no aptos de beneficiarios es irregular y está politizado. Además, de la escasa de recursos humanos y presupuestales.

Esteban (2017). “Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima”. El objetivo de esta investigación es determinar la incidencia del Programa alimenticio del vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del Paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo, Lima. De metodología cuantitativa y correlacional, aplicando a una población de 72 beneficiarios con una muestra de 61 encuestadas; de tipo probabilístico y aleatorio simple. En el estudio tuvo como resultados que el nivel es muy bueno entre el Programa vaso de leche y la

satisfacción de los usuarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima.

Landa (2018). “Programa social vaso de leche y participación comunitaria en el Centro Poblado Pampa San Alejo – Barranca”. La investigación tiene como objetivo determinar cuál es la relación entre el Programa social de vaso de leche y la participación comunitaria en el Centro Poblado Pampa San Alejo –Barranca 2017; de tipo cuantitativa, no experimental y correlacional, asimismo se entrevistó a 66 beneficiarios del Programa social vaso de leche. De los cuales se obtuvieron los siguientes resultados; que el Programa Social Vaso de Leche y la Participación Comunitaria tienen una relación directa que mantiene satisfecha a la ya que mediante este programa se refuerzan los principios de organización comunal; haciendo que el 90% de la participación este en un nivel alto.

Con respecto a los antecedentes regionales tenemos a; Neira (2020). “Evaluación del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de gestión – Municipalidad Provincial de San Ignacio”. El objetivo de esta investigación es identificar en que contribuye una evaluación del Programa de Vaso de Leche para mejorar los Procesos de Gestión – Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2017. El estudio es de tipo cuantitativo, no experimental y correlacional; en la que se tomó como muestra a 125 beneficiarios y 5 funcionarios de la Municipalidad. De los cuales, se obtuvieron los siguientes resultados; que la evaluación del Programa vaso de leche es necesaria para optimizar los Procesos de Gestión municipal; ya que permite tener un mayor control y conocimiento de las metas planteadas objetivos en cuestión.

La Lucha contra la pobreza, la desnutrición en los programas sociales del Perú; son iniciativas que buscan desarrollar un mejor estilo de vida en una población vulnerable, pueden estar orientadas a las mejoras del servicio, así como también el desarrollo de capacidades o cubrir ciertas necesidades; algunas de estas son promovidas y ejecutadas por el sector privado y ONG. Asimismo, en su mayoría son implementadas por el gobierno central. Con la finalidad de mermar las necesidades básicas como, por ejemplo: la alimentación y combatir la desnutrición infantil (MIDIS 2016, p.3).

Los programas sociales en el Perú reciben financiamiento desde el ejecutivo basados en políticas sociales asistencialistas con miras a beneficiar a los más

beneficiarios entre los más importantes se encuentra Vaso de leche, Pensión 65, Juntos, Techo propio y Qali Warma. Las necesidades de las personas vulnerables, la integración de los servicios en los diferentes sectores es necesario, corroboran la integración de servicios en los sectores del nivel global (Sarah et al., 2018).

En ese sentido; los peruanos que se encuentran en condiciones de pobre y/o pobreza extrema se ven ayudados por los programas sociales ya que en los últimos años se ha logrado disminuir la anemia infantil y desnutrición crónica. Esteban (2017). Por lo tanto, la calidad de los recursos humanos, es considerado como un factor importante para la innovación del servicio, donde el mismo permite su mismo desarrollo, para lo cual ha sido relativamente descuidado en el aprendizaje del servicio y el clima del servicio (Li et al., 2018).

Uno de los programas con mayor impacto es Qali Warma, donde el público objetivo son los escolares quienes reciben alimentación; siendo beneficiarios 60 mil Instituciones Educativas estatales; con más de tres millones de escolares entre nivel inicial y primaria haciendo que este programa ayude en el incremento del rendimiento escolar. MIDIS (2013, p.2). Por su parte la innovación de servicios, como las que suelen ser construidas socialmente mediante la integración de recursos y la creación permite el desarrollo de la visión que incluye la naturaleza colectiva de la innovación de servicios y el papel del contexto social en el impacto del proceso del mismo (Mele & Corsaro, 2018).

El programa Pensión 65 es otro programa con gran alcance e impacto dentro de la población, fue implementado en el año 2011 y sigue vigente hasta la actualidad con el objetivo de brindarle un apoyo a los adultos de tercera edad a partir de 65 años que se encuentran en condiciones de pobreza y pobreza extrema. Por lo que, el número de beneficiarios alcanza a más de 500 mil personas en 1,854 distritos en todo el país. (MIDIS 2016, p.3). Los desafíos incorporados en la introducción y el mantenimiento de los objetivos engloban el cambio social, en un marco de coproducción dentro de la educación en trabajo social, junto con el valor agregado de cumplirlos, destacando el impacto diferenciado que los proyectos tuvieron en los referidos (Shulamit, Moshe, & Andreja, 2018).

El programa de vaso de leche, es un programa que lucha contra la anemia y la desnutrición, en personas con bajos recursos económicos; es una organización financiada por el gobierno central, ejecutados por los gobiernos locales, mediante

los comités del vaso de leche a los beneficiarios. Guillen (2014).

Dentro de los requisitos para ser beneficiarios la persona debe encontrarse en un nivel socioeconómico de pobreza y extrema pobreza, donde se le proporciona una ración alimentaria diaria. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). La población favorecida son las personas beneficiarias que están respaldadas bajo la Ley 27470 y sus Normas Complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche; por lo que, las municipalidades se encargan de ejecutar, según prioridad que se detalla a continuación: Primera Prioridad: Niños 0 – 6 años, Madres gestantes y Madres en periodo de lactancia. Además, se prioriza la atención a personas que estén en condiciones de desnutrición o afectados por la Tuberculosis (TBC). Finalmente, Segunda Prioridad: Niños de 7 a 13 años, Ancianos (60 años a más) y Personas afectadas por TB.

Desde las municipalidades provinciales y distritales se conforma un Comité de Administración del Programa del vaso de leche, esto aprobado mediante una resolución de Alcaldía con la aceptación del Concejo Municipal. El comité está constituido por los siguientes miembros, alcalde, funcionario municipal, representante del Ministerio de Salud, 3 representantes de la Organización del programa del Vaso de Leche, elegidos de manera democrática de acuerdo a sus bases, y estatutos de su organización; representante de la Asociación de Productores Agropecuarios de la región; Zona, cuya representatividad será debidamente acreditada por el Ministerio de Agricultura.

Para el financiamiento del Programa de vaso de leche al igual que otros programas sociales sus recursos son transferidos mensualmente desde el MEF (Ministerio de Economía y Finanzas). A las Municipalidades Provinciales y Distritales, para su distribución de acuerdo a lo establecido según cronograma y en los indicadores de pobreza (Ley 27470, 2001). La ración alimenticia está constituida por productos nacionales en la que se prioriza la leche en cualquiera de sus formas y/u otro producto, con el fin de alcanzar un buen valor nutricional. Al estar complementados con alimentos de la localidad, como, por ejemplo; como la avena, arroz, soya, maca, kiwicha, quinua, etc.

Todos los productos seleccionados deben estar en óptimas condiciones para su consumo, además, del abastecimiento los 7 días a la semana. (Ley 27470, 2001). La supervisión y control de los gatos efectuados deben ser debidamente

rendidos por la Municipalidad ante la Contraloría General de la República ya que esta supervisa y controla los gastos del Programa a nivel Provincial y Distrital; como se establece en la Directiva N° 388-2013-CG. "Información a ser enviada a la Contraloría General de la República con relación al Gasto y Ración del Programa del Vaso de Leche".

Según Esteban (2016), en su instrumento PROVALECH; define dos dimensiones calidad y servicios brindados: Calidad: Según Borré (2013); se define como un atributo del producto, puede ser alta o baja, es el valor que se recibe de un producto y que genera cierto grado de satisfacción (p.24) y Servicios Brindados: Según Duque (2015), Es un conjunto de diversas acciones, que permite la satisfacción de las necesidades de un cliente o beneficiario. (p.1). La nueva tendencia que reemplace la nueva gestión pública en las organizaciones de servicios humanos, se entiende como la tendencia que comprende una discusión sobre la evidencia y la gobernanza con el propósito de establecer una práctica basada en el conocimiento dentro del servicio social en nivel general, asimismo que los esfuerzos dirigidos a promover una práctica basada en la evidencia (Kerstin, 2019). Los programas establecen busca mejorar los resultados referentes al desarrollo de intervenciones de servicio social personalizadas de forma individual, con respecto a los desvíos, acuerdo de declaración, para las personas que probablemente experimenten interacciones posteriores con dichos sistemas plasmados (Kit et al., 2020).

La norma en la que se sustenta la creación del Programa del vaso de leche, en todas las Municipalidades del país es la Ley N° 24059 y para su ejecución es la norma complementaria mediante la Ley 27470. Asimismo, se sustentan a través de los siguientes:

Ley N°. 27751, ley que elimina la discriminación las personas con discapacidad por deficiencia intelectual o físicas en Programas de Salud y Alimentarias. Ley N°: 27712 Modifica la ley N° 27470. Decreto de Urgencia N° 039-2008: Implementación del registro único de beneficiario del Programa del Vaso de Leche y población vulnerables. Ley N°: 29951 Ley del presupuesto del sector público para el año fiscal: Artículo 26, incorporación de nuevos usuarios a Programas sociales y ejecución bajo criterio de focalización individual. La gran importancia social de prestar servicios a la población, la solución de este problema

se complica actualmente por las dificultades asociadas a la falta de una metodología unificada para la gestión de los servicios, a nivel de las entidades municipalidades, los estándares sociales mínimos estatales y también de manera incompleta (Rudnev, 2021).

Resolución ministerial N° 711 - 2002 – SA/DM: Aprueba la directiva denominada Valores nutricionales mínimos de la ración del Programa del Vaso de Leche. Decreto supremo N° 007 - 98- SA: Aprueba el reglamento sobre vigilancia y control sanitario de los alimentos y bebidas. Directivas N° 07 – 99 – CG/SDE: Lineamientos para la auditoria al Programa del Vaso de Leche, por el órgano de auditoría del sistema nacional de control. Las implicaciones para el compromiso laboral, surge como antecedente en forma de percepciones sociales, asimismo como una condición límite para obtener resultados favorables a través del efecto interactivo de las percepciones sociales de los compañeros de trabajo (Orlowski, Bufquin, & Nalley, 2020).

Resolución ministerial N° 451 – 2006 – MINSA: Normas sanitarias para la fabricación de alimentos a base de granos y otros, destinados a Programas sociales de alimentación. (MIDIS 2016, p.2). Las Municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia (Ley 27972,2003). La evaluación comparativa entre los gobiernos locales, se ha convertido en un tema importante en la administración pública, donde la práctica de evaluación comparativa de los funcionarios del gobierno local, desempeñan un papel importante en la decisión de lo que aprenden, de quién aprenden y cómo adoptar, asimismo puedan adaptarse a las lecciones (Namhoom, 2020).

Las municipalidades provinciales, en materia de Programas sociales, de defensa y promoción de derechos, ejercen las siguientes funciones exclusivas establecidas en la Ley 27972; donde, planificar y promover el desarrollo social en su circunscripción en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales, de manera concertada con las Municipalidades Distritales de su jurisdicción, establecer canales de concertación entre las instituciones que trabajan en defensa de derechos de niños y adolescentes, mujeres, discapacitados y adultos mayores. Así como de los Derechos Humanos en general, manteniendo un registro

actualizado, ejecutar el Programa del Vaso de Leche y demás programas de apoyo alimentario con participación de la población y en concordancia con la legislación sobre la materia, cuando la Municipalidad Distrital no pueda asumir dicha función, establecer canales de comunicación y cooperación entre los vecinos y los Programas Sociales, contar con un registro actualizado de organizaciones juveniles de la Provincia, así como de su participación activa en la vida política, social, cultural y económica del gobierno local y crear una oficina de protección, participación y organización de los vecinos con discapacidad, como un Programa dependiente de la Dirección de Servicios Sociales.

Los servicios sociales son variados e incluyen centros para personas mayores, programas de nutrición, programas de transporte, tranquilidad telefónica y visitas amistosas, guardería para adultos, servicios de protección para adultos, grupos de autoayuda, así como servicios de cuidadores (Biegel et al., 2019). Asimismo, la combinación de formas organizativas heterogéneas, siguen estableciendo desafíos no resueltos que fomentan la innovación organizacional, resaltando que la digitalización proporciona un mecanismo para la innovación de modelos de negocio en organizaciones con fines sociales con mayor autonomía financiera y mayor valor social (Alshawaaf & Soo, 2021).

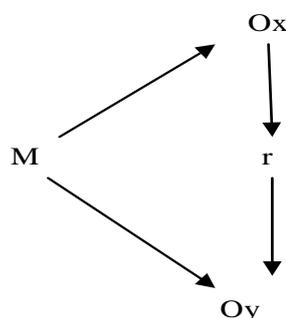
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo investigación: Esta investigación es cuantitativa y se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. (Murillo, 2008).

Es de tipo básica y correlacional. Para, Rojas (2019) es básica debido que es conducida por el interés científico en un cuestionamiento establecido, para obtener conocimiento, no se toma en cuenta si es práctica o permitió resolver problemas. Es correlacional, ya que pretende determinar si existe relación en ambas variables de estudio, a través de un patrón de la unidad de análisis.

Mientras tanto, el diseño de investigación esta categorizado como no experimental, porque se desarrolló sin manipular de manera deliberada las variables de estudio (Hernández et al., 2014). Esta investigación, se analizó a cada una de las variables para posterior establecer la relación entre ella, como también no se manipulo ninguna de las variables.



Dónde: m= miembros del vaso de leche; Ox= Variable 1, gestión del programa de vaso de leche; Oy= Variable 2, procesos de servicios sociales; r= relación entre variables

#### 3.2 Variables y operacionalización

De acuerdo con la observación de la realidad problemática se dimensiono el fenómeno de estudio en dos variables.

**Variable x.** Gestión del programa vaso leche: La gestión social, tiene como principal función evaluar y a partir de ello hacer un analisis que permita identificar

factores que intervienen en el logro de objetivos (Cepal, 2017).

Conjunto de estrategias que van a permitir un manejo óptimo de tiempo, recursos y capital humano. Los cuales la primera dimensión, se encuentra bajo los indicadores de insumos y calidad de servicios. Seguido de la segunda dimensión beneficiarios, con indicadores de selección y empadronamiento. La tercera dimensión comités programa de vaso de leche, integra las dimensiones de personas capacitadas y atención a los beneficiarios. Finalmente, la cuarta dimensión normatividad, con indicadores ordenanzas municipales e incentivo a los comités.

**Variable y. Procesos de servicios sociales:**

Es un conjunto de pasos orientados hacia el cumplimiento de la misión que se tiene; están relacionados con la organización, selección, procesos de documentación y gestión económica (Jaume, 2005).

La variable procesos de servicios sociales, serán medidos en base de planificación, organización y Control. La primera dimensión planificación integra los indicadores de objetivos y desempeño, asimismo organización que se base en indicadores de coordinación y relación. Finalmente, la dimensión control, que concierne a racionalización y sistematización.

Matriz de operacionalización (Ver Anexo 01).

### **3.3 Población y Muestra.**

La población está constituida por un total 708 personas miembros de los comités del Programa de vaso de leche quienes son beneficiarios de la zona urbana y rural de la Provincia de San Ignacio y la muestra es no probabilística de naturaleza aleatoria es decir se eligió a los participantes de acuerdo a determinadas características requeridas para la investigación, está constituida por un total de 384 miembros de los comités del Programa de vaso de leche de los sectores urbanos de la Provincia de San Ignacio.

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

Se empleó como técnica para la recolección de datos, la encuesta que consistió en una serie de cuestionamiento que fue aplicado a las personas miembros del vaso de leche. De acuerdo con Gómez (2015), esta técnica se basa en el diseño y la aplicación de incógnitas que están dirigidas a la obtención de datos.

El instrumento de recolección de datos es un Test Likert, el cual contendrá preguntas sobre las variables de Gestión del programa de vaso de leche, y la optimización de procesos de los servicios sociales, este test tiene por objetivo recolectar información fiel por parte de los miembros de los comités para lo cual antes de ser aplicado se realizará una previa explicación sobre la importancia de su aplicación.

### **3.5 Procedimientos.**

Para identificar la unidad de análisis se procedió a realizar una verificación de los comités de vaso de leche en la provincia de San Ignacio, que están a cargo de la Municipalidad. Se recolecto información directa de los mismos, con la finalidad de responder los objetivos de la investigación, se elabora un test de escala Likert en las que respondieron cada miembro de los comités. Como segundo paso, se procedió al análisis de los datos obtenidos en las que se categorizó para responder a las hipótesis planteadas; con lo que se concluyó que la falta de gestión administrativa y capacitaciones a los miembros del comité del programa de vaso de leche generan problemas en el servicio que se ven expresadas en el incumplimiento de las metas trazadas.

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

De los datos recolectados se hizo un análisis en las que se identificó fortalezas del programa de vaso de leche, así como también debilidades del mismo. Estos resultados fueron agrupados en categorías para su mayor comprensión además de ser contrastada con otras investigaciones en las que se encontraran semejanzas.

Para el análisis de datos se efectuó el software estadístico V26, con la finalidad de procesar los datos por medio de tablas y gráficos de barras. Además, comprobar la hipótesis de estudio, se empleó el coeficiente de Spearman para establecer el nivel de relación de la información procesada de diversas fuentes, para posteriormente ser presentados en tablas con sus respectivos porcentajes de esta manera se empleó la estadística descriptiva e inferencial.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este informe de tesis se ciñe de acorde a la guía de los productos de investigación del programa de maestría, haciendo una correcta aplicación de las

normas APA, así como también de las citas y referencias bibliográficas para respetar los derechos de autor e inventor, con la finalidad de que no exista copia o plagio alguno, alteración de resultados; empleándose el estudio bibliográfico documental de los libros, revistas, artículos científicos del internet.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1.**

*Relación entre la gestión del programa de vaso de leche y los procesos de servicios sociales*

|                 |                                       | Procesos de servicios sociales |        |
|-----------------|---------------------------------------|--------------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Gestión del programa de vaso de leche | Coefficiente de correlación    | ,809** |
|                 |                                       | Sig. (bilateral)               | ,002   |
|                 |                                       | N                              | 384    |

Fuente. SPSS 26

Conforme a los resultados de la tabla 1, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión del programa de vaso de leche y los procesos de servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca, con un coeficiente de Rho de Spearman = 0,809\*\* con un  $p=0,002$ . Por lo tanto, al tener una buena gestión del programa de vaso de leche permite la optimización de los procesos de servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca, permitiendo la valoración de sus necesidades, así como de la misma situación social que se realiza a través de una correcta planificación de las intervenciones.

**Tabla 2.**

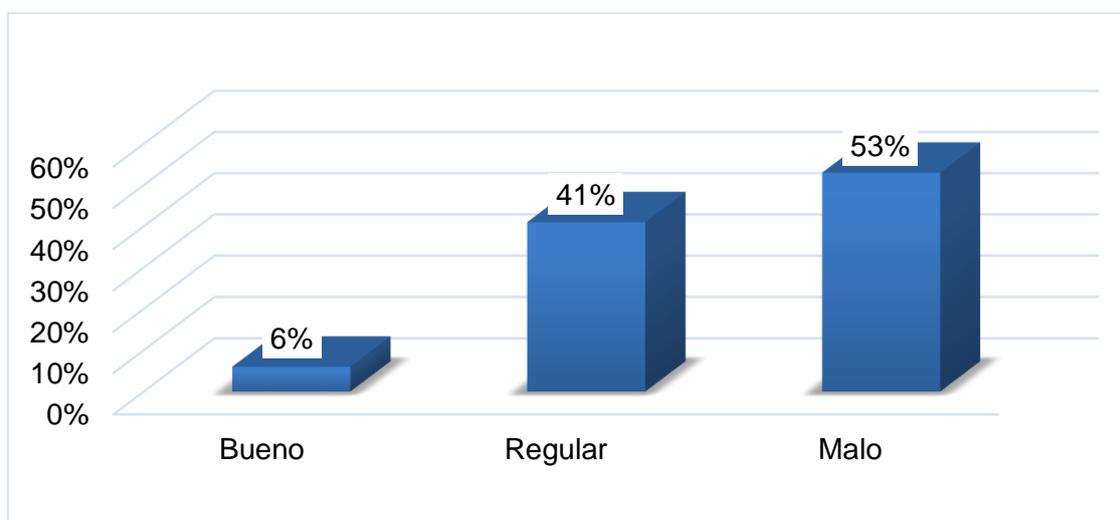
*Nivel de gestión del programa de vaso de leche*

| <b>Niveles</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Bueno          | 23                | 6%                |
| Regular        | 156               | 41%               |
| Malo           | 205               | 53%               |
| <b>Total</b>   | <b>384</b>        | <b>100%</b>       |

Fuente. Encuesta aplicada a los miembros del vaso de leche

**Figura 1**

*Nivel de gestión del programa de vaso de leche*



Fuente. Tabla 2

Con respecto a los resultados, el 53% de los miembros de los comités del Programa de vaso de leche de los sectores urbanos de la Provincia de San Ignacio indicaron que el nivel de gestión del programa de vaso de leche es malo, asimismo el 41% es regular y el 6% es bueno. Lo encontrado en los resultados, indican que la gestión del programa de vaso de leche es deficiente, para ofrecer una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable, además que no cumplen con el propósito de ayudarla a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentra.

**Tabla 3.**

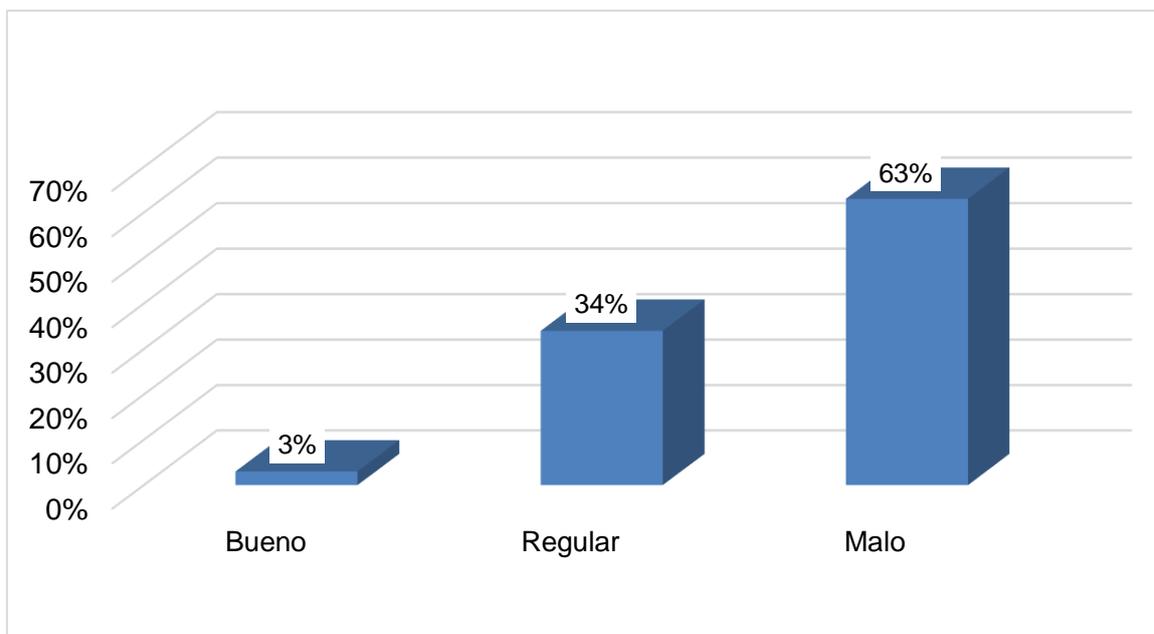
*Nivel de procesos de servicios sociales*

| <b>Niveles</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Bueno          | 10                | 3%                |
| Regular        | 130               | 34%               |
| Malo           | 244               | 63%               |
| <b>Total</b>   | <b>384</b>        | <b>100%</b>       |

Fuente. Encuesta aplicada a los miembros del vaso de leche

**Figura 2.**

*Nivel de procesos de servicios sociales*



Fuente. Tabla 3

Con respecto a los resultados, el 63% de los miembros de los comités del Programa de vaso de Leche de los sectores urbanos de la Provincia de San Ignacio indicaron que es malo el nivel de procesos de servicios sociales, asimismo el 34% regular y el 3% bueno. Los resultados señalan que la persona usuaria, se realiza una valoración de sus necesidades, así como la misma situación social se desarrolla gestión negociada de las intervenciones.

**Tabla 4.***Prueba de normalidad entre variables*

|                                       | Kolmogorov Smirnov |     |      |
|---------------------------------------|--------------------|-----|------|
|                                       | Estadístico        | GI  | Sig. |
| Gestión del programa de vaso de leche | ,904               | 384 | ,001 |
| Procesos de servicios sociales        | ,784               | 384 | ,000 |

Fuente. SPSS 26

En la aplicación de la prueba de normalidad, se observa que el rango de significancia en cada una de las variables es menor a 0,005 demostrándose, así que no tiene una distribución normal.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten valorar las respuestas de nuestros entrevistados. Asimismo, se observa la importancia obtenida para la solución de la problemática en los comités para una adecuada gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca, aunque la mayoría de las respuestas por parte de los entrevistados tuvieron una valoración se debe mencionar que guardan similitud con las investigaciones hechas en otras regiones sobre otros programas con la misma estructura y organigrama.

Los resultados encontrados sobre La ración alimenticia si esta supervisada por un nutricionista, el 90% de nuestros entrevistados respondió que siempre y casi siempre concordando con la investigación de Villahermosa, R & Calsina, A (2016). En las que menciona que la Municipalidad de Lampa; la participación de nuestras beneficiarias, se ve apoyada por otras instituciones que se encarga de la lucha contra la anemia, esto es importante ya que dentro del distrito se encuentran otros programas del estado que combaten la anemia y la desnutrición en niños, niñas, adultos de la tercera edad y mujeres gestantes. Uno de los programas con mayor impacto es Qali Warma, donde el público objetivo son los escolares quienes reciben alimentación; siendo beneficiarios 60 mil Instituciones Educativas estatales; con más de tres millones de escolares entre nivel inicial y primaria haciendo que este programa ayude en el incremento del rendimiento escolar. MIDIS (2013, p.2). Por su parte la innovación de servicios, como las que suelen ser construidas socialmente mediante la integración de recursos y la creación permite el desarrollo de la visión que incluye la naturaleza colectiva de la innovación de servicios y el papel del contexto social en el impacto del proceso del mismo (Mele & Corsaro, 2018).

La investigación hecha por Vásquez,(2017) menciona que la influencia del vaso de leche dentro de las comunidades es vital importancia para la aumentar la organización comunal y la participación ciudadana pero esto siempre se ve opacada debido a que las municipalidades solo se enfocan en la parte administrativa dejando de lado el componente social; relacionadas con los insumos, nuestros entrevistados mencionaron y cuenta con una buena carga calórica, que los productos tienen buena calidad y son aprovechados son muy bien

aprovechados por los miembros del comité, concordando con lo mencionado por Landa, D (2018). “Programa social vaso de leche y participación comunitaria en el Centro Poblado Pampa San Alejo – Barranca”; en la que menciona que una de las potencialidades del programa de vaso radica en la óptima selección de productos y la buena distribución de los mismos; sin embargo, Neira, W (2020) encontró que en zonas rurales los productos suelen verse afectados por el tiempo de traslado y difícil acceso, así como también los factores climatológicos. De acuerdo a ambos autores la gestión relacionada con los insumos es una fortaleza que va disminuyendo de acuerdo a la ruralidad de las zonas de entrega.

Con respecto a la proporción es justa para los beneficiarios, encontramos que la percepción de los miembros del comité es de que es justa, pero la perspectiva de los beneficiarios es diferente ya que por ser personas de bajos recursos siempre querrán más apoyo como lo menciona Neira,(2020) en parte de sus resultados, menciona que los encargados de ejecutar el programa tengan otro tipo de indicadores que permitan identificar las diferentes necesidades de los beneficiarios, donde la selección de los beneficiarios es justa y transparente el 90% de los entrevistados menciona que siempre y casi siempre son las personas más necesitadas las que reciben los beneficios de vaso de leche concordando con las conclusiones de Abramo. L, Cecchini. S. & Morales, B (2019), en las que menciona que uno de los avances más significativos que ha tenido América latina en los últimos 20 años están relacionadas, con los mecanismos de selección de personas en situaciones de pobreza y pobreza extrema.

Con respecto a las capacitaciones de los comités, la atención a los beneficiarios y el respaldo por la Municipalidad encontramos que los entrevistados detallan una serie de deficiencia que coincide con lo encontrado por Esteban, (2017) al mencionar que el capital humano dentro de los programas sociales no está bien valorado al momento de la planificación anual. Por lo tanto, el beneficio de la Municipalidad para los comités, los entrevistados mencionan que siempre reciben beneficios que van desde víveres hasta apoyo administrativos en la institución edil, concordando con lo dicho por Esteban (2017) en la que menciona que la motivación de los miembros del comité puede ser mayor siempre y cuando se reconozca su trabajo a través de un pago o incentivo.

Además, el logro de objetivos del programa de vaso de leche, del 57% de los

entrevistados respondieron que casi siempre se cumplen, que por lo general siempre ocurren imprevistos administrativos y de carácter político que imposibilitan el logro al cien por ciento y esto concuerda con la tesis de Neyra (2020); en la que menciona que la administración de recursos del programase ven afectados en los cambios de gestión debido a los malos manejos de los inventarios, etc. Respecto al cumplimiento de los requerimientos de los comités el 62% de los entrevistados, manifestaron que siempre se cumple y esto contrasta con la tesis de Vásquez (2017), en la que menciona que el programa de vaso de leche junto a otros programas no cumple con las expectativas de la población; debido a que no cumplen con los estándares de equipamiento.

Asimismo, el, seguimiento de plan de trabajo, el 58% mencionaron que siempre; permitiendo que haya un mayor control sobre los insumos y un mayor alcance a los beneficiarios y esto concuerda con lo mencionado con Abanto & Cabrera (2017), en la que concluye en la parte positiva del programa, radica en el control de insumos y presupuestos dejando de lado el desarrollo de capacidades de los miembros del comité. De acuerdo el cronograma y adquisición de productos la mayoría de entrevistados mencionaron que siempre se respeta las fechas de entrega y adquisición de insumos y esto concuerda con Neyra (2020), en la que menciona que la planificación para el logro de los objetivos está relacionada con los cronogramas y el mapeo de proveedores.

La supervisión de los comités, los entrevistados mencionan que nunca son supervisados por la municipalidad lo que nos demuestra cómo es que se le da poca importancia al capital humano. Y con respecto a la selección esta se da manera transparente y por lo general siempre están siendo supervisados, concordando con lo mencionado por Neira, W (2020). En la que menciona que una principal fortaleza de la gestión administrativa del programa vaso de leche es la selección de los miembros del comité, ya que estos se dan a través de la selección de la misma comunidad y permite identificar liderazgos que funcionaran como aliados del programa. Otro de los resultados es que el programa de vaso de leche ha nunca ha tenido problemas con respecto al tema de reparto de las raciones ya que debido a la buena gestión de insumos concordando con la investigación de Landa (2018) en la que menciona que debido a que en las municipalidades se les asigna un monto de dinero por el cumplimiento de metas se tiene un control estricto sobre el

reparto de insumos.

La investigación hecha Villahermosa & Calsina (2016) sobre la participación de las beneficiarias en el programa vaso de leche menciona que la única motivación que sienten para estar dentro de los comités, es las ganas de querer contribuir a su comunidad ya que por parte del gobierno municipal no se les brinda las comodidades para que puedan brindar un buen servicio, como se detalla con las capacitaciones reconocimientos y con el tiempo de entrega de los productos los resultados obtenidos encontramos que los entrevistados mencionan que la gestión del programa del vaso de leche se centra más en los productos y los cronogramas más que en las capacitaciones a los miembros de los comités y esto concuerda con lo encontrado por Abanto, R & Cabrera, E (2017).en la que menciona que un gran porcentaje de beneficiarios se encuentra en línea de pobreza que necesitan más apoyo y que otros no son aptos para ser beneficiarios el proceso es irregular y está politizado. Además, de la escasa de recursos humanos y presupuestales.

Con respecto a los resultados obtenidos de la tabla los productos entregados en el Programa de vaso de leche son de primera calidad y son inspeccionados por un representante de control interno encontramos que debido a su estructura es descentralizada, recibe financiamiento del Gobierno Central a través de las municipalidades distritales y luego entregadas a los comités de vaso por lo que se tiene un mayor control de los mismos según menciona Neira, W (2020).

Conforme a los resultados de la tabla 1, se demuestra que existe relación significativa entre la gestión del programa de vaso de leche y los procesos de servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca, con un coeficiente de Rho de Spearman = 0,809\*\* con un  $p= 0,002$ . Por lo tanto, al tener una buena gestión del programa de vaso de leche permite la optimización de los procesos de servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca, resultados que se comparan con Abramo, Cecchini. & Morales (2019) señalando que los países de la región habido un incremento de programas sociales que han contribuido a la lucha contra la Anemia y la pobreza, y aunque tradicionalmente estos programas son vistos como asistencialistas no se puede negar que han contribuido enormemente a la disminución de las problemáticas antes mencionadas. De los programas que más destacan en la región son los que tienen que ver con el apoyo a familias de bajos recursos, programas de educación, de inserción laboral, de pensiones.

Asimismo, que el 53% de los miembros de los comités del Programa de vaso de leche de los sectores urbanos de la Provincia de San Ignacio indicaron que el nivel de gestión del programa de vaso de leche es malo, asimismo el 41% es regular y el 6% es bueno. Lo encontrado en los resultados, indican que la gestión del programa de vaso de leche es deficiente, para ofrecer una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable, además que no cumplen con el propósito de ayudarla a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentra, resultados que se corroboran con el aporte de García & Amandina (2016). "La focalización de los programas sociales en México". Usando pruebas no paramétricas y un análisis de conglomerados; obteniendo como resultados que existen diferencias estadísticas en el uso de criterios de focalización entre sexenios y ámbitos de política social; e identifica que los sexenios más similares en el uso de criterios de focalización son: Sexenio del ex presidente Salinas y ex presidente Calderón; por consiguiente, esto contribuye a abrir nuevas perspectivas para un buen análisis de intervención y focalización.

Con respecto a los resultados, el 63% de los miembros de los comités del Programa de vaso de Leche de los sectores urbanos de la Provincia de San Ignacio indicaron que es malo el nivel de procesos de servicios sociales, asimismo el 34% regular y el 3% bueno. Los resultados señalan que la persona usuario, se realiza una valoración de sus necesidades, así como la misma situación social se desarrolla gestión negociada de las intervenciones., corroborándose con el aporte de Landa (2018) obtuvieron los siguientes resultados; que el Programa Social Vaso de Leche y la Participación Comunitaria tienen una relación directa que mantiene satisfecha a la ya que mediante este programa se refuerzan los principios de organización comunal; haciendo que el 90% de la participación este en un nivel alto.

Sustentados, bajo el enfoque teórico de los servicios sociales son variados e incluyen centros para personas mayores, programas de nutrición, programas de transporte, tranquilidad telefónica y visitas amistosas, guardería para adultos, servicios de protección para adultos, grupos de autoayuda, así como servicios de cuidadores (Biegel et al., 2019). Asimismo, la combinación de formas organizativas heterogéneas, siguen estableciendo desafíos no resueltos que fomentan la innovación organizacional, resaltando que la digitalización proporciona un

mecanismo para la innovación de modelos de negocio en organizaciones con fines sociales con mayor autonomía financiera y mayor valor social (Alshawaaf & Soo, 2021).

En ese sentido; los peruanos que se encuentran en condiciones de pobre y/o pobreza extrema se ven ayudados por los programas sociales ya que en los últimos años se ha logrado disminuir la anemia infantil y desnutrición crónica. Esteban (2017). Por lo tanto, la calidad de los recursos humanos, es considerado como un factor importante para la innovación del servicio, donde el mismo permite su mismo desarrollo, para lo cual ha sido relativamente descuidado en el aprendizaje del servicio y el clima del servicio (Li et al., 2018).

## VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general; se demostró que existe relación entre la gestión del programa de vaso de leche para la optimización de los procesos de servicios sociales en una Municipalidad de Cajamarca, con un coeficiente de Rho de Spearman 0,809\*\* con un  $p= 0,002$ , señalando que, para una optimización de los procesos de servicios sociales, se debe a una correcta gestión del programa de vaso de leche.
2. Con respecto al objetivo específico 1; se determinó que la gestión del programa de vaso de leche en una Municipalidad de Cajamarca es mala con 53%, indicando que es deficiente para ofrecer una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable.
3. Con respecto al objetivo específico 2, se determinó que el nivel de procesos de servicios sociales en una Municipalidad de Cajamarca es malo con 63%, indicando que no se realiza una adecuada valoración de sus necesidades, así como la misma situación social en la que se desarrolla la gestión negociada de las intervenciones.
4. Con respecto al objetivo específico 3 se analizó la relación existe entre la gestión del programa de vaso de leche en la optimización de los procesos de servicios sociales en una Municipalidad de Cajamarca, en base a la prueba de normal, se obtuvo un rango de significancia en cada de las variables es menor a 0,005 demostrándose, así que no tiene una distribución normal.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Implementar en el fortalecimiento de capacidades del capital humano, así como un reconocimiento mediante incentivos en honor a sus esfuerzos y trabajo conjunto en la optimización dentro del programa de vaso de leche (canastas de fechas emblemáticas, certificados anuales, indumentarias y lo que estimen pertinentes).
2. Implementar un programa de capacitación mensual donde las sesiones sean una vez por semana, esto con la finalidad de fortalecer sus conocimientos y buen funcionamiento de sus atenciones.
3. Celebrar convenios para adquirir espacios de programas de capacitaciones continuos en temas de acuerdo a las necesidades de los miembros de los comités de vaso de leche, con el fin de incrementar el fortalecimiento de capacidades.
4. Los miembros del comité de vaso de leche, sean reconocidos mediante ordenanza municipal en una presentación de asamblea general, para que la población reconozca su trabajo en bien de la comunidad.

## REFERENCIAS

- Alcalde, C. (2016). *Participación de las socias en la gestión organizacional al Programa del Vaso de Leche del PP.JJ. El bosque*. Trabajo de tesis de Pregrado. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4104>
- Acosta, R. (2017). Evaluación de la eficacia del programa del vaso de leche en la lucha contra la desnutrición infantil en el distrito de Mariano Dámaso Beraún. Tesis. Universidad Nacional Agraria De La Selva. Tingo María, Perú.  
<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1342>
- Altamirano, N. (2011). Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Hospital II-2 MINSA - Tarapoto. Tesis. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto - Perú.  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/pe/>
- Alshawaaf, N., & Soo, L. (2021). Social Service Programs for Older Adults and Their Families. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315864310-10/social-service-programs-older-adults-families-david-biegel-kathleen-farkas-nancy-wadsworth>. Journal of Business Research.
- Alvarez, E., Carrasco, B., & Pacheco, P. (2016). El ingeniero civil: Honradez y Puntualidad. Trabajo de tesis. Universidad Andina del Cusco, Perú.
- Ancón, S. (2016). Nivel de gestión del programa social vaso de leche en la Municipalidad distrital de Jaén. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú.  
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1312>
- Arrascue E y Segura B. (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "clinifer" Chiclayo-2015. Tesis de pregrado para Optar el grado de licenciado en administración. Pimentel-Perú.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1>
- Añacata, J. (2017). Análisis situacional de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el distrito de Cayma, 2015: [Tesis de Grado Universidad Nacional

- de San Agustín. Arequipa, Perú].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3644>.
- Banco Mundial. (2015). Mejorando el Proceso de Adquisiciones y Suministros para fortalecer la eficacia nutricional del Programa Vaso de Leche del Perú. Departamento para América Latina y el Caribe.  
[http://siteresources.worldbank.org/INTPERUINSPANISH/Resources/Entregable\\_Estudio](http://siteresources.worldbank.org/INTPERUINSPANISH/Resources/Entregable_Estudio)
- Bobadilla, P y Centurión, C. (2017). La Gerencia social en la práctica: Análisis de los modelos de gestión de programas y proyectos sociales. Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP. Termil Editores e Impresores S.R.L. Recuperado de: <http://files.pucp.edu.pe/posgrado/wp-content/uploads/2018/04/30153924/libro-gerencia-social-en-la-practica.pdf>
- Bonilla, C. y Guerrero, E. (2014). Evaluación del Programa social “comedores populares” de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. distrito de Lambayeque. Año 2007-2012 [Tesis para optar al título de economista. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].  
[http://tesis.usatedu.pe/jspui/bitstream/123456789/229/1/TL\\_BonillaBancesClaudia\\_GuerreroCheniqueErika.pdf](http://tesis.usatedu.pe/jspui/bitstream/123456789/229/1/TL_BonillaBancesClaudia_GuerreroCheniqueErika.pdf)
- Beaumont, M. (2016). Gestión Social Estrategia y Creación de Valor. Lima: PUCP.  
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/54214>
- Biegel, D., Farkas, K., & Wadsworth, N. (2019). Social Service Programs for Older Adults and Their Families. Obtenido de <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315864310-10/social-service-programs-older-adults-families-david-biegel-kathleen-farkas-nancy-wadsworth>
- Bobadilla, C. (2017). La gerencia social en la práctica. Lima: PUCP.  
<http://files.pucp.edu.pe/posgrado/wp->
- Campos, F & More, P. (2018). Índice de progreso social de la provincia de Pacasmayo. Chiclayo: CEMTRUM CATÓLICA.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/12682>
- Caspa Carrillo, (2016) Percepción de calidad de vida y resiliencia del adulto mayor del centro nueva esperanza, La Paz, Bolivia.  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10820/CCCE.pdf>

- Cepal, (2019). Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral, [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44602/S1900005\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44602/S1900005_es.pdf)
- Comex Perú (9 de julio del 2021). Cinco de cada diez hogares que se benefician del programa de vaso de leche, no deberían. Recuperado de: <https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/cinco-de-cada-diez-hogares-que-se-benefician-del-programa-de-vaso-de-leche-no-deberian>
- Contraloría General de la República (2018). Informe de Visita de Control N° 774-2018- CG/LICA-VC a la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho “Programa del Vaso de Leche”. Subgerencia de Control de Lima y Callao. Recuperado de: [www.contraloriageneraldelarepublica.com](http://www.contraloriageneraldelarepublica.com)
- Cogco, A. (2015). Satisfacción de Programas sociales. El caso del Programa de abasto de Leche Liconsa. [Tesis de Grado Universidad del Rosario. México]. [https://www.researchgate.net/publication/272747775\\_](https://www.researchgate.net/publication/272747775_)
- Cusihualpa, R. (2015). Evaluación de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad distrital de Paucarpata – Arequipa, periodo anual 2011. [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Altiplano. Arequipa, Perú]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2027>
- Duque, E. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista científica “INNOVAR”. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Diez, C. & Saavedra, G.(2017). Programas sociales y reducción de la obesidad en el Perú: reflexiones desde la investigación. Rev. Perú: Med. Exp. Salud Pública. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342017000100015](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342017000100015)
- Esteban, V. (2017). Programa Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso distrito Villa María del Triunfo, Lima. [Tesis de Grado. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8963>
- Falla,K. y Zapata,Y.(2019).Propuesta de mejora para las procesos internos de responsabilidad social en la empresa San Juan S.A, bajo el modelo de indicadores Ethos-Perú 2021(Tesis de pregrado Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo,Perú).Recuperada de

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/2178>

- Francke, P y Acosta, G. (2020). Impacto del programa de alimentación escolar Qali Warma sobre la anemia y la desnutrición crónica infantil. *Apuntes. Revista De Ciencias Sociales*, 48(88). Perú. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/apuntes/v48n88/0252-1865-apuntes-48-88-00151.pdf>
- García, S. (2015). Influencia del Programa Vaso de Leche en la alimentación de los beneficiarios de la Provincia de Virú, año 2012. [Tesis de Grado. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú]. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle>
- Guillen, C. (2014). Factores sociales que impulsan el involucramiento de las mujeres socias en la gestión del Programa del Vaso de Leche. “María auxiliadora” en el distrito de Chepén. [Trabajo de tesis. Universidad Nacional de Trujillo, Perú]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4061>
- Huamani, N. (2016). El rol del órgano de control institucional en la administración del Programa del Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Camaná. [Tesis de Grado. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú]. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA\\_6a78fc72f80a9a4bc5594e6f1d051996](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA_6a78fc72f80a9a4bc5594e6f1d051996)
- Huamán, V. (2016). Contribución del programa nacional pensión 65 en la calidad de vida de los usuarios del centro poblado el tambo - Bambamarca 2014 – 2015. [https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1528/T016\\_42847498](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1528/T016_42847498)
- Hernández et al (2016). Metodología de la investigación científica
- Instituto Nacional de Estadística Informática. (2016). Desnutrición crónica infantil en niños y niñas menores de 5 años. <http://www.MIDIS.gob.pe/index.php/es/inforMIDIS>
- INEI. (2017). Informe anual de hogares en pobreza y pobreza extrema. <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/desnutricioncronica-afecto-al>
- Instituto Nacional de Salud. (2015). Anemia en la población infantil del Perú: aspectos clave para su afronte. Ministerio de Salud. Mayo, 2015. Lima, Perú. [https://www.academia.edu/24330538/INSTITUTO\\_NACIONAL\\_DE\\_SALUD\\_ANEMIA\\_EN\\_LA\\_POBLACION\\_INFANTIL\\_DEL\\_PERU](https://www.academia.edu/24330538/INSTITUTO_NACIONAL_DE_SALUD_ANEMIA_EN_LA_POBLACION_INFANTIL_DEL_PERU)

## SPECTOS\_CLAVE\_PARA\_SU\_AFRONTE

- Ley N° 27470. Diario Oficial de la República de Perú, Lima, Perú, 1 de junio de 2001. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/6049-ley-n-27470/file>
- Li, L., Chieh, H., Sheng, F., Fang, C., & Hwa, H. (2018). Service Learning, Service Climate, and Service-Based Social Innovation for Sustainability. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/7/2566>
- Luna, P. (2016). El control interno y su influencia en la gestión eficiente de los Programas sociales del Perú: Programa del Vaso de Leche. [Trabajo de tesis de maestría. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ancash, Perú]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11625/geldres\\_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11625/geldres_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kerstin, J. (2019). Educação escolar, ensino-aprendizagem e expectativas. Obtenido de <https://doi.org/10.1332/174426417X15123846324591>
- Kit, R., Salomon, R., Haynes, L., Mendieta, I., Larson, J., & Ghani, R. (2020). Case study: predictive fairness to reduce misdemeanor recidivism through social service interventions. Obtenido de <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3351095.3372863>
- Macera, D. (2015, junio 15). ¿Cuál es el costo de la corrupción en el Perú? El Comercio. <http://elcomercio.pe/politica/actualidad/cual-costo-corrupcion-peru-informe-noticia-820300>
- Martínez, L. (2021). Perfilado psicosocial para la intervención socioeducativa en los servicios sociales. *INTERDISCIPLINARIA*, 2021, 38(2), 117-133. España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/180/18066677008/18066677008.pdf>
- Mendoza, N. (2015). Gestión estratégica de los Municipios de Sexta Categoría en Colombia, el caso Agua de Dios- Cundinamarca. [Tesis de Grado. Universidad Militar Nueva Granada]. <http://repositoryunimilitar.edu.co/bitstream/10654/7579/1/MENDOZACOLO RADONELYCRISTINA2015.pdf>
- Mele, C., & Corsaro, D. (2018). Service innovation as a social construction: The role of boundary objects. *Marketing Theory*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177%2F1470593118809794>

- Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*. No. 17 | Volumen 5 | Enero – marzo 2021. Venezuela. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968429004/621968429004.pdf>
- Namhoom, K. (2020). Public service motivation and government officials' willingness to learn in public sector benchmarking process. *Public Management Review*. Obtenido de <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315864310-10/social-service-programs-older-adults-families-david-biegel-kathleen-farkas-nancy-wadsworth>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe*. 2a Edición
- Ochoa, J. (2016). Impacto del programa Qali Warma en el desarrollo integral de los niños en las instituciones educativas de nivel primario en el distrito de Saylla, 2016. (Tesis de grado) Universidad Andina del Cusco. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/595>
- Olacefs. (10 de Agosto de 2014). Investigación sobre Auditoría en programas sociales. Obtenido de [www.olacefs.com/upñoads/2014/08](http://www.olacefs.com/upñoads/2014/08)
- Orlowski, M., Bufquin, D., & Nalley, M. (2020). The Influence of Social Perceptions on Restaurant Employee Work Engagement and Extra-Role Customer Service Behavior: A Moderated Mediation Model. *Cornell Hospitality Quarterly*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/1938965520910119>
- Portafolio. (27 de Enero de 2015). La Pobreza sigue estancada en Latina. <http://www.portafolio.co/internacional/pobreza-sigue-estancada-latina-35400>.
- Programas Sociales. (28 de marzo del 2016). Pensión 65. <http://www.pension65.gob.pe.com>
- Ramírez, R. (2018). *Calidad de Vida en Adultos Mayores Beneficiarios del Programa Nacional Pensión 65 Del Distrito de Villa El Salvador, 2017*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/>
- Rudnev, A. (2021). Serviços municipais e peculiaridades de regulação do processo de sua provisão. *Educação escolar, ensino-aprendizagem e expectativas*. Obtenido de <https://doi.org/10.24115/S2446-6220202171706p.208-220>.

- Shirley, R. & Herrera, E. (2017) en su investigación "Calidad de vida en adultos mayores en Cartagena, Colombia. (Tesis para optar el grado de maestro Universidad de Cartagena, Cartagena. <https://www.unicartagena.edu.com>
- Sandoval, C. (2019). Evaluación de la efectividad del programa nacional Pensión 65 en los beneficiarios del Distrito de Pueblo Nuevo de la provincia de Ferreñafe periodo 2018 (tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2012>
- Sarah, D., Zonneveld, N., Lara, A., Mirella, M., & Nies, H. (2018). Service Integration Across Sectors in Europe: Literature and Practice. *International Journal of Integrated Care*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6095054/>
- Shulamit, R., Moshe, G., & Andreja, R. (2018). Service users' involvement in social work education: focus on social change projects. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02615479.2018.1563589>
- Tinoco, A. (2016) Modelo de gestión municipal basado en los principios de la Ingeniería Política. Tesis de Grado. Universidad Ricardo Palma. Disponible en: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/966/IIND%20TINOCO\\_RA](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/966/IIND%20TINOCO_RA)
- Tuesta Hidalgo, Laura (2017). "Impacto del programa Pensión 65 en el bienestar del adulto mayor del distrito de Lamas, periodo 2011 – 2017" <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26069/TuestaHLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, J. (2017). Gestión del Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche en las municipalidades de los distritos de Lurigancho y Surquillo. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21960>
- Tull, K. & Plunkett, R. (2018). Intervenciones de alimentación escolar en las respuestas humanitarias, Brighton, Reino Unido: Instituto de Estudios del Desarrollo. <https://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3/>
- Zeballos, K & Tohalino, A. (2019). Análisis de la gestión del programa social juntos y su impacto sobre la anemia en el poblado de Imata - propuesta de mejora Arequipa, 2019.

<http://repositorio.sfx.edu.pe/bitstream/handle/SFX/44/Karla%20Zeballos%20y%20Antony%20Tohalino%20SFX.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1: TEST



Test escala de Likert sobre percepciones y actitudes sobre la Gestión del programa de vaso de leche para optimizar los procesos de los servicios sociales. La escala del puntaje debe corresponder a grado de aceptación o no aceptación:

| ÍTEMS |  | ESCALA DE VALORACIÓN |                        |                |
|-------|--|----------------------|------------------------|----------------|
|       |  | NUNCA<br>(0)         | CASI<br>SIEMPRE<br>(1) | SIEMPRE<br>(2) |
| 1     | La ración alimenticia está supervisada por un nutricionista.   |                      |                        |                |
| 2     | Los insumos usados para la ración tienen la suficiente carga calórica.                                       |                      |                        |                |
| 3     | Los insumos excedentes son aprovechados por los miembros del comité.   |                      |                        |                |
| 4     | Considera que los productos recibidos son de buena calidad.  |                      |                        |                |
| 5     | La proporción es justa para los beneficiarios.   |                      |                        |                |
| 6     | La selección de los beneficiarios es justa y transparente.   |                      |                        |                |
| 7     | Las personas usuarias del Programa de vaso de leche, son las más necesitadas.                                |                      |                        |                |
| 8     | Las personas de los comités reciben capacitaciones   |                      |                        |                |
| 9     | La atención a los beneficiarios es adecuada y oportuna   |                      |                        |                |
| 10    | Los miembros de comités del Programa de vaso de leche son respaldados por alguna ordenanza municipal.        |                      |                        |                |
| 11    | Los miembros del comité del Programa de vaso de leche reciben algún beneficio por parte de la municipalidad. |                      |                        |                |
| 12    | En la ejecución del Programa de vaso de leche se logran sus objetivos.                                       |                      |                        |                |
| 13    | A nivel municipal se cumplen con los requerimientos de los comités del programa vaso de leche.               |                      |                        |                |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| 14 | Hay un seguimiento del plan de trabajo.   |  |  |  |
| 15 | El plan de trabajo establece un cronograma para el proceso de adquisición de los productos para el programa del vaso de leche.                |  |  |  |
| 16 | La municipalidad planifica la supervisión del desempeño los comités del vaso de leche.  |  |  |  |
| 17 | La selección de los miembros del comité es transparente y bien fundamentada.  |  |  |  |
| 18 | El Programa de vaso de leche ha tenido problemas con respecto al tema de reparto de las raciones.   |  |  |  |
| 19 | Los miembros del comité coordinan las capacitaciones constantes que ayudan a mejorar el servicio.   |  |  |  |
| 20 | La selección de los miembros del Programa de vaso de leche se hace mediante ordenanza municipal.  |  |  |  |
| 21 | Los proveedores cumplen a tiempo la entrega de los productos.   |  |  |  |
| 22 | Los productos entregados en el Programa de vaso de leche son de primera calidad y son inspeccionados por un representante de control interno. |  |  |  |

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título de la tesis: Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca.**

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA   | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN   | HIPÓTESIS  | VARIABLES  | POBLACIÓN Y MUESTRA   | ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO  | TÉCNICA / INSTRUMENTO   |
|--|---|--|--|---|---|---|
| <b>Problema Principal:</b>   | <b>Objetivo Principal:</b>  |  |  | Unidad de Análisis  |   |   |
| ¿De qué manera se relaciona la gestión del programa de vaso de leche y los procesos de servicios sociales en una Municipalidad de Cajamarca? | Determinar la relación que existe entre la gestión del programa de vaso de leche y los procesos de servicios sociales en una Municipalidad de Cajamarca   |  |  |   |   |   |
|  | <b>Objetivos Específicos:</b>   | La gestión del programa de vaso de leche permite optimizar los procesos de los servicios sociales. | <b>V.I.:</b><br><br>Gestión del Programa vaso de leche.<br><br><b>V.D.:</b><br><br>Procesos de servicios sociales. | <b>Población:</b><br><br>708 personas de los comités.<br><br><b>Muestra:</b><br><br>384 miembros de los comités del Programa de vaso de leche | <b>Enfoque de investigación:</b><br><br>Cuantitativo<br><br><b>Diseño:</b><br><br>No experimental | <b>Técnica:</b><br><b>Instrumento:</b><br><br>Test escala Likert<br><br><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b><br><br>Estadístico |
|  | Determinar el nivel de gestión del programa de vaso de leche.<br>Determinar el nivel de procesos de servicios sociales y por consiguiente.<br>Analizar la relación existente entre la gestión del programa de vaso de leche y los procesos de servicios sociales. |  |  |   |   |   |

## CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Título de la tesis: Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca.**

| Variables                           | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                       | Indicadores                  | Escala de medición                                      |
|-------------------------------------|--|---|-----------------------------------|------------------------------|---|
| Gestión del Programa vaso de leche. | Cepal (2017). La gestión social, tiene como principal función evaluar y a partir de ello hacer un análisis que permita identificar factores que intervienen en el logro de objetivos.                    | Conjunto de estrategias que van a permitir un manejo óptimo de tiempo, recursos y capital humano. | Aporte nutricional de la ración   | Insumos                      | Ordinal<br>0 = Nunca<br>1 = casi siempre<br>2 = Siempre |
|                                     |  |   |                                   | Calidad del producto         |   |
|                                     |  |   | Beneficiarios                     | Selección y empadronamiento  |   |
|                                     |  |   |                                   | Población vulnerable         |   |
|                                     |  |   | Comités Programa de vaso de leche | Personas capacitadas         |   |
|                                     |  |   |                                   | Atención a los beneficiarios |   |
|                                     |  |   | Normatividad                      | Ordenanzas municipales       |   |
|                                     |  |   |                                   | Incentivos a los comités.    |   |
| Procesos de servicios sociales.     | Es un conjunto de pasos orientados hacia el cumplimiento de la misión que se tiene; están relacionados con la organización, selección, procesos de documentación y gestión económica. Jaime Garau (2005) | Rutas a seguir para el logro de objetivos.  | Planificación                     | Objetivos.                   | Ordinal<br>0 = Nunca<br>1 = casi siempre<br>2 = Siempre |
|                                     |  |   |                                   | Desempeño.                   |   |
|                                     |  |   | Organización                      | Coordinación.                |   |
|                                     |  |   |                                   | Relación.                    |   |
|                                     |  |   | Control                           | Racionalización.             |   |
|                                     |  |   |                                   | Sistematización.             |   |

## Anexo 2: validación de expertos



### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** *Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2021.*

| DIMENSIONES                     | INDICADORES              | ITEMS   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN   |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|---------------------------------|--------------------------|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|
|                                 |                          |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN   |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |
|                                 |                          |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |
| Aporte nutricional de la ración | Insumos                  | La ración alimenticia esté supervisada por un nutricionista.                    | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                          | Los insumos usados para la ración tienen la suficiente carga calórica.          | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                          | Los insumos excedentes son aprovechados por los miembros del comité.            | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
| Beneficiarios                   | Calidad de los productos | Considera que los productos recibidos son de buena calidad.                     | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                          | La proporción es justa para los beneficiarios.                                  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                          | Selección y empadronamiento   | La selección de los beneficiarios es justa y transparente.                              | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |
| Comités PVL                     | Población vulnerable     | Las personas usuarias del PVL, son las más necesitadas.                         | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                          | Personas capacitadas  | Las personas de los comités reciben capacitaciones                                      | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |
|                                 |                          | Atención a los beneficiar   | La atención a los beneficiarios es adecuada y oportuna                                  | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |
| Normatividad                    | Ordenanzas municipales   | Los miembros de comités del PVL son respaldados por alguna ordenanza municipal. | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                          | Incentivos a los comités  | Los miembros del comité del PVL, reciben algún beneficio por parte de la municipalidad. | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |

8



|                 |                 |   |   |  |   |  |   |  |   |  |
|-----------------|-----------------|---|---|--|---|--|---|--|---|--|
| Planificación   | Objetivos       | En la ejecución del PVL, se logran sus objetivos.   | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                 |                 | A nivel municipal se cumplen con los requerimientos de los comités del programa vaso de leche.  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                 |                 | Hay un seguimiento del plan de trabajo.   | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Desempeño       | Coordinación    | Se plan del trabajo establece un cronograma para el proceso de adquisición de los productos para el programa del vaso de leche.                   | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                 |                 | La municipalidad planifica la supervisión del desempeño los comités del vaso de leche.  | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Organización    | Relación        | La selección de los usuarios es transparente y bien fundamentada.   | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                 |                 | El plan PVL, considera como beneficiarios a todos los empadronados de los grupos 01 y 02.   | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Control         | Sistematización | Los miembros del comité coordinan las capacitaciones constantes que ayudan a mejorar el servicio.   | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                 |                 | La selección de los miembros del PVL se hace mediante ordenanza municipal.  | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Racionalización | Sistematización | Los proveedores cumplen a tiempo la entrega de los productos.   | X |  | X |  | X |  | X |  |
|                 |                 | Los productos entregados en el PVL, son de primera calidad y son inspeccionados por un representante de control interno (VERIFICAR ESPECIALISTA). | X |  | X |  | X |  | X |  |

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Segundo Rene Olano Elera*

Firma del experto :

Dr. Segundo Rene Olano Elera  
CIAD. 06228

9



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2021.*

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Test escala Likert

### 3. TESISISTA:

Lic. *Huamán Ramírez, Roger Efrén*

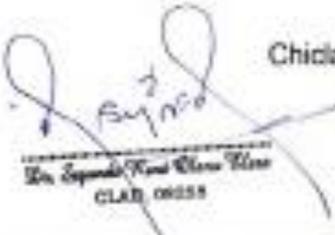
### 4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

  
Dr. Segundo Rene Olano Elera  
CLAB 06255

Chiclayo, 20 de octubre de 2021

Dr. Segundo Rene Olano Elera  
DNI N° 27841044  
EXPERTO



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2021.

| DIMENSIONES                     | INDICADORES               | ITEMS  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|---------------------------------|---------------------------|--|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|
|                                 |                           |  | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |
|                                 |                           |  | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |
| Aporte nutricional de la ración | Insumos                   | La ración alimenticia está supervisada por un nutricionista.                           | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                           | Los insumos usados para la ración tienen la suficiente carga calórica.                 | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                           | Los insumos excedentes son aprovechados por los miembros del comité.                   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
| Beneficiarios                   | Calidad de los productos  | Considera que los productos recibidos son de buena calidad.                            | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                           | La proporción es justa para los beneficiarios.   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                           | La selección de los beneficiarios es justa y transparente.                             | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
| Comités PVL                     | Atención a los beneficiar | Las personas usuarias del PVL, son las más necesitadas.                                | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                           | Las personas de los comités reciben capacitaciones                                     | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
| Normatividad                    | Incentivos a los comités  | La atención a los beneficiarios es adecuada y oportuna                                 | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                           | Los miembros de comités del PVL son respaldados por alguna ordenanza municipal.        | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |
|                                 |                           | Los miembros del comité del PVL reciben algún beneficio por parte de la municipalidad. | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |



|               |                 |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---------------|-----------------|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Planificación | Objetivos       | En la ejecución del PVL se logran sus objetivos.   | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|               |                 | A nivel municipal se cumplen con los requerimientos de los comités del programa vaso de leche.   | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|               |                 | Hay un seguimiento del plan de trabajo.  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Desempeño     | Coordinación    | Se plan del trabajo establece un cronograma para el proceso de adquisición de los productos para el programa del vaso de leche.                  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|               |                 | La municipalidad planifica la supervisión del desempeño los comités del vaso de leche.   | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Organización  | Relación        | La selección de los usuarios es transparente y bien fundamentada.  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|               |                 | El plan PVL considera como beneficiarios a todos los empadronados de los grupos 01 y 02.   | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Control       | Sistematización | Los miembros del comité coordinan las capacitaciones constantes que ayudan a mejorar el servicio.  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|               |                 | La selección de los miembros del PVL se hace mediante ordenanza municipal.   | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|               |                 | Los proveedores cumplen a tiempo la entrega de los productos.  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|               |                 | Los productos entregados en el PVL son de primera calidad y son inspeccionados por un representante de control interno (VERIFICAR ESPECIALISTA). | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

Grado y Nombre del Experto: MG. C.P.C Henry Antonio Malca Jiménez.

Firma del experto :

  
 MG. C.P.C Henry A. Malca Jiménez  
 Nº MAT 02 - 7630  
 Colegio de Contadores Públicos de la Libertad



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2021.*

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Test escala Likert

### 3. TESISISTA:

*Lic. Huamán Ramírez, Roger Efrén*

### 4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 20 de octubre de 2021



Abg. C.P.C Henry A. Malca Jiménez  
N° MAT. CP - 7630  
Colegio de Contadores Públicos de la Libertad

MG. C.P.C Henry Antonio Malca Jiménez.  
DNI N° 70094382  
EXPERTO

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** *Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2021.*

| DIMENSIONES                     | INDICADORES                  | ITEMS   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN  |    |  |    |                                       |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |   |
|---------------------------------|------------------------------|---|--|----|--|----|---------------------------------------|----|---|-----------------------------------|---|
|                                 |                              |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN  |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    |   |                                   |   |
|                                 |                              |   | SI   | NO | SI   | NO | SI                                    | NO |   |                                   | S |
| Aporte nutricional de la ración | Insumos                      | La ración alimenticia está supervisada por un nutricionista.                    | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |                                   |   |
|                                 |                              | Los insumos usados para la ración tienen la suficiente carga calórica.          | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |                                   |   |
|                                 |                              | Los insumos excedentes son aprovechados por los miembros del comité.            | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |                                   |   |
| Beneficiarios                   | Calidad de los productos     | Considera que los productos recibidos son de buena calidad.                     | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |                                   |   |
|                                 |                              | La proporción es justa para los beneficiarios.                                  | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |                                   |   |
|                                 |                              | Selección y empadronamiento   | La selección de los beneficiarios es justa y transparente.                             | X  |  | X  |                                       | X  |   | X                                 |   |
| Cerrés PVL                      | Atención a los beneficiarios | Las personas usuarias del PVL, son las más necesitadas.                         | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |                                   |   |
|                                 |                              | Personas capacitadas  | Las personas de los comités reciben capacitaciones                                     | X  |  | X  |                                       | X  |   | X                                 |   |
|                                 |                              | La atención a los beneficiarios es adecuada y oportuna                          | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |                                   |   |
| Normalidad                      | Ordenanzas municipales       | Los miembros de comités del PVL son respaldados por alguna ordenanza municipal. | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |                                   |   |
|                                 |                              | Incentivos a los comités  | Los miembros del comité del PVL reciben algún beneficio por parte de la municipalidad. | X  |  | X  |                                       | X  |   | X                                 |   |

8

|               |                 |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|---------------|-----------------|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
| Planificación | Objetivos       | En la ejecución del PVL se logran sus objetivos.   |   |  | X |  | X |  | X |  |
|               |                 | A nivel municipal se cumplen con los requerimientos de los comités del programa vaso de leche.   | X |  | X |  | X |  | X |  |
|               |                 | Hay un seguimiento del plan de trabajo.  | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Desempeño     | Coordinación    | Se plan del trabajo establece un cronograma para el proceso de adquisición de los productos para el programa del vaso de leche.                  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|               |                 | La municipalidad planifica la supervisión del desempeño los comités del vaso de leche.   | X |  | X |  | X |  | X |  |
|               |                 | La selección de los usuarios es transparente y bien fundamentada.  | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Organización  | Relación        | El plan PVL considera como beneficiarios a todos los empadronados de los grupos 01 y 02.   | X |  | X |  | X |  | X |  |
|               |                 | Los miembros del comité coordinan las capacitaciones constantes que ayudan a mejorar el servicio.  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|               |                 | La selección de los miembros del PVL se hace mediante ordenanza municipal.   | X |  | X |  | X |  | X |  |
| Control       | Racionalización | Los proveedores cumplen a tiempo la entrega de los productos.  | X |  | X |  | X |  | X |  |
|               |                 | Los productos entregados en el PVL son de primera calidad y son inspeccionados por un representante de control interno (VERIFICAR ESPECIALISTA). | X |  | X |  | X |  | X |  |

Grado y Nombre del Experto: **MG. Lic. Rossitain Domínguez Flores**

Firma del experto :



Mg. Ada Rossitain Domínguez Flores  
Cid N° 19705



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2021.*

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Test escala Likert

### 3. TESISISTA:

*Lic. Huamán Ramírez, Roger Efrén*

### 4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 20 de octubre de 2021

Mg. Ana Rositaín Domínguez Flores

MG. Lic. Rositaín Domínguez Flores

DNI N° 74649273

EXPERTO



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN IGNACIO

"Año del Bicentenario: 200 años de independencia"

San Ignacio, 19 de octubre del 2021

**EL QUE SUSCRIBE GERENTE GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE SAN IGNACIO**

## CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

A Lic. Roger Efrén Huamán Ramírez, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con su proyecto de investigación "**Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2021.**" se le conceda la autorización y brindar las facilidades del caso para la realización de dicha actividad en esta institución al cual representa mi persona.

Se expide la presente a petición escrita de la interesada para los fines que estime por conveniente.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN IGNACIO  
MG. CPC. HENRY MALCA LIMENEZ  
GERENTE MUNICIPAL

“Año del Bicentenario: 200 años de independencia”

San Ignacio, 19 de octubre del 2021

**SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR NOMBRE DE LA INSTITUCION**

C.P.C Henry Antonio Malca Jiménez  
Gerente General de la Municipalidad Provincial de San Ignacio  
San Ignacio.

Yo, Roger Efrén Huamán Ramírez, con DNI N°41394337, domiciliado en Jr. Comercio N° 549 del distrito de San Ignacio, Provincia de San Ignacio, ante usted me presento para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en su gestión de la institución a la cual usted representa:

Soy estudiante del Programa de Maestría, con mención en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Solicito a Ud. Permiso para utilizar nombre de la institución que actualmente dirige, para realizar proyecto de Investigación, para efectos de obtener el Grado Académico de Maestría, debiendo realizar un trabajo de investigación (tesis). **“Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2021.”**

POR LO EXPUESTO:



Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.

.....  
Lic. Roger Efrén Huamán Ramírez  
DNI: 41394337

**AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCION PARA PUBLICAR SU  
IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

|  |                  |
|--|------------------|
| Nombre de la Organización:   | RUC: 20148261572 |
| <b>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO</b>                                 |                  |
| Nombre del Titular o Representante legal:<br>CPC. HENRRY ANTONIO MALCA JIMENEZ |                  |
| Nombres y Apellidos<br>CPC. HENRRY ANTONIO MALCA JIMENEZ                       | DNI:<br>70094382 |

**Consentimiento:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|   |                  |
|---|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación   |                  |
| <b>Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2021.</b> |                  |
| Nombre del Programa Académico:<br>Gestión Publica   |                  |
| Autor: Nombres y Apellidos:<br>Roger Efrén Huamán Ramírez   | DNI:<br>41394337 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: San Ignacio 19 de Octubre del 2021.

Firma: \_\_\_\_\_

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN IGNACIO  
MGR. CPC. HENRRY MALCA JIMENEZ  
GERENTE MUNICIPAL

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.