



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión del programa Vaso de Leche y la calidad del servicio, Provincia
de Lima, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Castillo Diaz, Elda Anamim (orcid.org/0000-0002-1294-9243)

ASESOR:

Dr. Farfan Pimentel, Johnny Felix (orcid.org/0000-0001-6109-4416)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LINEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedico este trabajo primero a Dios por que sin él no hubiera sido posible su realización, al docente asesor Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel y a todas las personas que apoyaron para su culminación. Gracias.

Agradecimiento:

Quiero agradecer a un amigo muy especial que es Dios, nuestro padre santísimo, A los docentes de la Universidad César Vallejo en especial a nuestro asesor Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel por su motivación, exigencia y apoyo incondicional, el cual permitió lograr alcanzar una meta trazada en mi vida.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS:	45
ANEXOS	50

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validación de instrumentos	18
Tabla 2. Fiabilidad de las variables de estudio	18
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la Gestión del Vaso de Leche	20
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la dimensión Selección	21
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la dimensión Programación	22
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la dimensión Distribución	23
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la dimensión Supervisión	24
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la dimensión Evaluación	25
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la variable Calidad del servicio	26
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la dimensión Fiabilidad	27
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta	28
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la dimensión Seguridad	29
Tabla 13. Distribución de frecuencias de la dimensión Empatía	30
Tabla 14. Tabla cruzada de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Calidad del servicio	31
Tabla 15. Tabla cruzada de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Fiabilidad	32
Tabla 16. Tabla cruzada de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Capacidad de respuesta	33
Tabla 17. Tabla cruzada de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Seguridad	34
Tabla 18. Tabla cruzada de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Empatía	35
Tabla 19. Tabla prueba de normalidad	36
Tabla 20. Correlación de Gestión del Programa del Vaso de Leche y la Calidad del servicio.	36
Tabla 21. Correlación de variables: Gestión del Programa del Vaso de Leche y Fiabilidad	37
Tabla 22. Correlación de variables: Gestión del Programa del Vaso de Leche y Capacidad de respuesta	37
Tabla 23. Correlación de variables: Gestión del Programa del Vaso de Leche y Seguridad	38
Tabla 24. Correlación de variables: Gestión del Programa del Vaso de Leche y Empatía	38

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gráfica de frecuencias de la Gestión del Vaso de Leche	20
Figura 2. Gráfica de frecuencias de la dimensión Selección	21
Figura 3. Distribución de frecuencias de la dimensión Programación	22
Figura 4. Gráfica de frecuencias de la dimensión Distribución	23
Figura 5. Gráfica de frecuencias de la dimensión Supervisión	24
Figura 6. Gráfica de frecuencias de la dimensión Evaluación	25
Figura 7. Gráfica de frecuencias de la variable Calidad del servicio	26
Figura 8. Gráfica de frecuencias de la dimensión Fiabilidad	27
Figura 9. Gráfica de frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta	28
Figura 10. Gráfica de frecuencias de la dimensión Seguridad	29
Figura 11. Gráfica de frecuencias de la dimensión Empatía	30
Figura 12. Gráfica de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Calidad del servicio	31
Figura 13. Gráfica de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Fiabilidad	32
Figura 14. Gráfica de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Capacidad de respuesta	33
Figura 15. Gráfica de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Seguridad	34
Figura 16. Gráfica de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Empatía	35

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022”, considera dentro de su objetivo general, determinar la relación entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022.

El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional no experimental, de corte transversal. La población fue de 120 madres de familia que reciben la asistencia del Programa del Vaso de Leche y la muestra fue de 75 personas, calculada a través de la fórmula para poblaciones finitas, utilizando un muestro no probabilístico de tipo sistemático; la técnica que se utilizó para la recolección de los datos fue la encuesta y como instrumento de investigación, el cuestionario que cumplió con los requisitos de validez a través de juicios de expertos y la confiabilidad a través del alfa de Cronbach, para ambas variables, en el análisis se utilizó el software estadístico informático SPSS versión 26; obteniéndose para la Gestión del PVL un $\alpha=0,841$ y para la calidad del servicio un $\alpha=0,768$.

El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Los resultados de la investigación demostraron que si existe relación significativa entre las variables Gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad del servicio. En cuanto al grado de correlación se determinó, que existe correlación media positiva entre las variables (Rho de Spearman=0,446), siendo el p-valor significativo ($p = 0,000 < 0,05$).

Palabras clave: Gestión del Programa Vaso de Leche, calidad del servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad.

Abstract

The present research entitled "Management of the Glass of Milk Program and the quality of service, province of Lima ", considers within its general objective, to determine the relationship between the Management of the Glass of Milk Program and the quality of service, province of Lima, 2022.

The type of research was basic, quantitative approach, non-experimental correlational design, cross-sectional. The population was 120 mothers who receive assistance from the Glass of Milk Program and the sample was 75 people, calculated through the formula for finite populations, using a non-probabilistic systematic sampling; The technique used for data collection was the survey and as a research instrument, the questionnaire that met the requirements of validity through expert judgments and reliability through Cronbach's alpha, for both variables, in the analysis the SPSS version 26 computer statistical software was used; obtaining for the PVL Management an $\alpha=0.841$ and for the quality of service an $\alpha=0.768$.

The method used was the hypothetical deductive method, and the Spearman's Rho non-parametric test was applied for data analysis. The results of the research showed that there is a significant relationship between the variables Glass of Milk Program Management and quality of service. As for the degree of correlation, it was determined that there is a positive mean correlation between the variables (Spearman's $Rho=0.446$), with a significant p-value ($p=0.000<0.05$).

Key words: Glass of Milk Program management, service quality, reliability, responsiveness, safety.

I. INTRODUCCIÓN

En los países de Latinoamérica se está dando prioridad a los programas sociales que favorezcan a la comunidad en general y sobre todo a la población infantil, esto se está logrando su concretización; estableciendo políticas sociales integradas a planes y acciones estratégicas es así que los países en su conjunto cuentan actualmente con programas de apoyo alimentario, 164 de ellos que son el 61% han considerado su implementación de tal forma que puedan ser ejecutados con la participación de diversos actores sociales y entidades gubernamentales. Si bien es cierto las metas para llevar a cabo las estrategias alimentarias son muy numerosas son aún mayores las necesidades para así englobar muchos tipos de déficit en aporte alimentario.

En el estudio se visibiliza la dificultad y el mayor reto a realizar que se encuentra en el financiamiento para poder implementar los planes de acción necesarios y cumplir con los objetivos sociales establecidos; en ese sentido, las entidades donantes han ejecutado el cumplimiento para financiar los acuerdos asumidos en la Cumbre de Nutrición para el Crecimiento celebrada en 2013, sin embargo no se logra acercar a cubrir el gran déficit de fondos en el que se encuentra en esta materia en el mundo. Se sabe que, inclusive los 10 donantes que comprometieron su apoyo el 2018 lo llevaron a cabo con creces es de tal forma que el capital logrado fue de aproximadamente 21 800 millones un monto mayor al planificado de 19 600 millones de dólares americanos, dos años antes del tiempo establecido para tal fin. Por ello que, durante la Cumbre Mundial sobre aporte alimentario llevada a cabo en Milán 2017, siete de los donantes principales aportaron otros 640 millones de dólares a favor de la nutrición.

En tal sentido, se ha logrado un pequeño avance con respecto a la obesidad según los criterios de SMART (específicos, medibles, viables, pertinentes y oportunos), relacionadas con la alimentación, ya que el gasto alcanzó los 32,5 millones de dólares en 2016. (OMS 2018).

En la Cumbre de Nutrición para el Crecimiento, que se llevó a cabo en Tokio los días 7 y 8 de diciembre de 2021, se anunció seis nuevos compromisos

para avanzar en el logro de la nutricional en 2025, el progreso se ha enfatizado aún más durante la pandemia. Los seis compromisos son: (i) Ampliar las iniciativas para lograr la disminución del sobrepeso y la obesidad; (ii) Aumentar los esfuerzos para crear contextos nutricionales beneficiosos para la dieta alimentos seguros y saludables; (iii) Ayudar a los países a combatir la desnutrición aguda; (iv) Acelerar su trabajo para reducir la anemia; (v) Aumentar los esfuerzos para promover y apoyar la lactancia materna de alta calidad; y (vi) Fortalecer el sistema de datos de nutrición, el uso y la capacidad de datos. Hoy, un tercio de habitantes en el mundo tiene al menos una forma de desnutrición. Más del 40 % de hombres y mujeres tienen sobrepeso, y al menos 8 millones de muertes cada año son causadas por dietas poco saludables.

Según las proyecciones efectuadas a partir de las tendencias actuales, una de cada dos personas estará malnutrida para 2025 y 40 millones de niños sufrirán de obesidad o sobrepeso en el próximo decenio. Por la Ley 24059 se creó el apoyo alimentario del Vaso de Leche entrando en vigencia el 04/01/1985 siendo de cumplimiento por las municipalidades provinciales y distritales aun con la participación de ellos no se logra cubrir el gasto por lo tanto las acciones de nutrición se ven afectadas y reducidas.

El INS se encarga de coordinar la Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación vigilando ya que se puedan minimizar los daños nutricionales por déficit de aporte y estableciendo actividades como investigaciones para prevenir y controlar los riesgos y daños nutricionales en la población infantil, desarrollando investigaciones en nutrición pública y de estudios de injerencia nacional. Estas actividades de la lucha para mejorar el aporte diario de alimentos, se realiza en convenios con el INS-INEI y el CENAN a través de la DEVAN, la cual ha incorporado los indicadores proporcionados por la encuesta nacional de hogares.

Para lograr dicho objetivo se tiene que mejorar el aspecto alimentario eliminando la inseguridad en el aporte de los alimentos esto mediante la intervención comunitaria, se busca pues así elevar la calidad nutricional y el

resultado que es incrementar la estabilidad alimentaria de las poblaciones vulnerables. (MEF).

Este Programa es de cobertura nacional llega a casi todas las municipalidades del país, mediante la Ley 27470 que señala que, el MIDIS financian a partir del año 2010 el PVL. De ahí que, en el Perú se invierte cantidades significativas en millones de dólares anuales en el soporte nutricional sin embargo a nivel de América Latina se observa que los infantes menores de 5 años son desnutridos en alrededor del 17%, esta situación se ve incrementada en las zonas marginales y en las áreas rurales, en donde no solo se debe identificar el apoyo económico, sino las condiciones ambientales de las comunidades sin agua o desagüe, esto tiene consecuencias muy graves en el campo de la salud pública debido a que actualmente la población infantil muestra problemas de aprendizaje, crecimiento y desarrollo infantil; de modo que le sustrae oportunidades a aquellos que no se alimentan en forma adecuada siendo proclive a la desnutrición y la pobreza como estigmas difíciles de cambiar.

Entonces nos enfrentamos a esta política pública social con la falta de una organización y de estrategias adecuadas, supervisión, control insuficiente y el inadecuado manejo óptimo de los insumos alimentarios; asimismo aunados a la ausencia de padrones actualizados de beneficiarios y la carencia de una comunicación entre las instituciones del estado.

Teniendo como base la descripción de la realidad se planteó el problema general: ¿Qué relación existe en la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022? Siendo los problemas específicos: (i) ¿Qué relación existe en la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad, provincia de Lima, 2022? (ii) ¿Qué relación existe en la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta, provincia de Lima, 2022? (iii) ¿Qué relación existe en la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad, provincia de Lima, 2022? (iv) ¿Qué relación existe en la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía, provincia de Lima, 2022?

Se justifica teóricamente la investigación la cual trabajada conceptualmente con fundamentos referentes a la alimentación de los niños que se requiere para mejorar el rendimiento escolar, estos aportes nutricionales deben ser suficientes para lograr el crecimiento y el adecuado desarrollo infantil, siendo de este modo la disminución de los índices de desnutrición sobre todo la desnutrición crónica; ya que, a pesar de los esfuerzos de los gobiernos no puede ser disminuida en forma sustancial.

En cuanto a la justificación práctica se podrá establecer mejoras en la distribución de los alimentos y lograr reestructurar con sustento las practicas dejadas de lado, como son la educación de las madres y su continua capacitación y participación que son esenciales para el buen funcionamiento de este programa de apoyo alimentario identificando así los eventos adversos presentados por la falta de capacitación en el manejo de insumos, lo cual puede establecer riesgos en el equilibrio de la salud de los beneficiarios .

Este estudio se justifica desde el plano metodológico en base a los procedimientos, métodos utilizados para la ejecución de la investigación, siendo los resultados que permitirán a las instituciones ejecutoras contar con un estudio de referencia sobre la situación del cumplimiento del programa a nivel local lo que les permitirá proponer alternativas para una mejor utilización de los recursos estimados a este campo social.

Siendo el objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022. Siendo los objetivos específicos: (i) Determinar la relación entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad, provincia de Lima, 2022; (ii) Determinar la relación entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta, provincia de Lima, 2022; (iii) Determinar la relación entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad, provincia de Lima, 2022; y (iv) Determinar la relación entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía, provincia de Lima, 2022.

Por lo antes mencionado la siguiente Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022. Siendo las hipótesis: (i) Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad, provincia de Lima, 2022; (ii) Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta, provincia de Lima, 2022; (iii) Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad, provincia de Lima, 2022; y (iv) Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía, provincia de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales tenemos: Abramo, Cecchini y Morales (2019) en su investigación cuantitativa y correlacional sobre programas sociales y pobreza, establece que en los últimos 20 años; toda América Latina y el Caribe han tratado de establecer programas para lograr una menor pobreza y desigualdad.

Cantú (2016) en su estudio realizado sobre "La focalización de apoyos sociales en México" buscó medir que tan eficientes y eficaces eran dichos programas estableciendo el impacto en la comunidad para lo cual utilizaron el método cuantitativo y descriptivo entre los años 1988 a 2016 ,utilizo un análisis de conglomerados no paramétricas cuyo resultados establecidos en el ámbito de político cada 6 años se estableció así la existencia de un análisis de intervención lo cual se podría indicar nuevos horizontes para su intervención social; como resultado ayuda a abrir nuevos criterios de análisis de intervención y focalización.

Moyano y Perovic (2018) en un estudio tuvo como objetivo la evaluación nutricional del Programa Comedores Escolares (PCE) de las escuelas públicas de Córdoba mediante un estudio descriptivo y analítico utilizando pautas observacionales y de medición para 150 niños en edad escolar. El universo estuvo constituido por niños y niñas de 10 colegios públicos de Córdoba, donde el tamaño de la muestra se calculó sobre una muestra no aleatoria de ambos sexos, grados 5 y 6, mediante corrección estadística mediante el "Método de Fuentes Múltiples" 17, utilizando ítems y varianzas. de las mediciones, se realizó un análisis multivariante utilizando los criterios de significación estadística. En el caso de las variables, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk ($p > 0,2$) y la prueba de Fisher ($p > 0,05$) para comprobar la normalidad del conjunto de datos. Se utilizaron la prueba t de Student, la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis, la prueba de χ^2 y la regresión logística simple. El programa estadístico utilizado para todos los análisis fue Infostat, los resultados de la muestra fueron tomados de N=150, donde el 58,7% fueron niñas y el 41,3% niños; El 53,3% de los

alumnos cursa quinto grado y el 41,3% cursa sexto grado; Desayuno/merienda carente de energía y calidad nutricional subóptima ($p < 0,05$).

Seguidamente se expone los antecedentes nacionales como: Sotomayor (2021) en su investigación a los componentes asociados a la satisfacción refiere que en el Perú el soporte nutricional del PVL se da a los segmentos pobres y más pobres de la población, esto sin embargo no se está dando y la población siente un grado de insatisfacción, los objetivos es determinar factores como la edad ,sexo, estado civil ,ocupación o nivel de educación y los factores que están determinando el punto de vista administrativo el deterioro del programa no puedes incluir el tiempo el tipo de beneficiario en lugar de reparto ,los cuales se asocian a la mayor a menor satisfacción de los beneficiarios ,estudio de tipo observacional prospectivo y transversal realizado en el distrito de Miraflores departamento de Arequipa, se considera a 1600 beneficiarios de los cuales se seleccionaron por conveniencia 310 participantes los cuales se encontraron a disposición entre noviembre de 2019 y marzo 2020; mediante una ficha de recolección de datos de sector se aplicó las variables tanto de la prueba de Chi cuadrado y Rho Spearman, se encontró que el 36.13% de la población se mostró satisfecha y el 33.7% manifestó una respuesta adecuada en su dimensión capacidad de respuesta ($p < 0.05$) ;concluyendo en un análisis multivariado de los factores de satisfacción se descubrió que hay una agrupación entre aquellos que tenían edad menor o igual a 30 años y que se encontraban desocupados y la satisfacción en el programa los factores personales que se asocian con la satisfacción del programa pero edad menor de 30 años está desocupado y contar con estudios secundarios.

Abanto y Cabrera (2017), en el análisis de los beneficiarios efectuado en el distrito de Surco con la finalidad de determinar el perfil de los mismos realizado mediante un estudio de tipo cuantitativo y descriptivo tuvo como objetivo principal establecer el rango de pobreza, capacitación e información a las madres con respecto a este programa, cual fue insuficiente ya que los inscritos y no inscritos tenían irregularidades y también se encontraba politizado, igualmente los recursos humanos y presupuestales eran insuficientes.

Paredes y Bernabe (2018) evaluaron en su estudio si existe o no un vínculo entre los programas de ayuda alimentaria y los cambios en el perfil lipídico de la dieta en el Perú. Tener en cuenta lo anterior y utilizar indicadores nutricionales, bioquímicos, socioeconómicos y culturales para tal fin. Se evaluaron ≥ 20 años, los cuales fueron ubicados en 5 regiones del Perú, con aproximadamente 4028 participantes, de los cuales 123 (3,1%) fueron incluidos como beneficiarios del programa. Comedores Populares y 827 (20,5%) PVL. En el modelo multivariable se encontró que existía una asociación entre ser beneficiario de Comedores Populares y los lípidos de riesgo, mientras que ser beneficiario del Vaso de Leche redujo la incidencia de los lípidos elevados siendo un efecto positivo.

Otero (2020) en la tesis tuvo como propósito estudiar la gestión del programa y calidad del servicio. Es básica, de diseño no experimental, nivel correlacional, siendo el grupo humano incluido de 64 personas. Señaló que, el PVL tiene el propósito de atender las necesidades nutricionales de los menores, se considera como parte de una estrategia que busca brindar un servicio óptimo para la atención alimentaria sobre todo para la población de bajos recursos económicos y con miras a contrarrestar las falencias nutricionales en los menores; así también es un soporte para la lucha contra la pobreza. Los resultados obtenidos demuestran una correlación entre el PVL y calidad de atención ($\rho=0,850$; $p=0,000$); dimensión fiabilidad ($\rho=0,848$; $p=0,000$); dimensión capacidad de respuesta ($\rho=0,851$; $p=0,000$); seguridad ($\rho=0,849$; $p=0,000$) y empatía ($\rho=0,843$; $p=0,000$). Se concluyó que, los programas sociales como el PVL ayudan a mejorar las condiciones de vida de la población infantil y atender sus requerimientos nutricionales.

Huamán (2022) en su investigación el objetivo general de este estudio fue relacionar la gestión del programa PVL y los procesos de apoyo social en Cajamarca, utilizando una metodología cuantitativa-básica y su correlación con un diseño no experimental con 384 miembros del vaso de leche. Entre sus resultados se demostró la relación entre la administración del PVL para optimizar los procesos de atención social en el municipio de Cajamarca con un coeficiente Rho

Spearman de 0.809** con un valor de $p=0.002$, lo que indicó que, para optimizar los procesos de servicio sociales el municipio debe implantar un programa de capacitación mensual en el que se impartan clases una vez por semana para consolidar conocimientos y operar adecuadamente sus servicios.

Boy (2019), el propósito de su investigación fue evaluar el manejo PVL y la satisfacción del usuario. El estudio fue básico, no experimental, alternado, con una población de 68 y una muestra de 58, mostró que la deficiencia de nutrientes en menores afecta en gran medida la capacidad de desarrollo; A través de programas sociales, atendemos la escasez de alimentos y mejoramos la calidad de vida de la comunidad infantil, lo que permite reducir las necesidades nutricionales de los niños durante su desarrollo físico y mental. Los resultados muestran que existe una correlación entre la gestión de PVL y la satisfacción del usuario ($\rho = 0,516$; $p = 0,000$); dimensión planificación ($\rho = 0,536$; $p = 0,000$); aspecto organizacional ($\rho = 0,347$; $p = 0,008$); dirección ($\rho = 0,618$; $p = 0,000$); controles ($\rho = 0,499$; $p = 0,000$) y medidas estructurales ($\rho = 0,455$; $p = 0,000$). Se ha encontrado que la ayuda alimentaria puede mejorar significativamente la satisfacción de las necesidades nutricionales de los adolescentes.

Mamani (2021) en el barrio Virgen de las Mercedes, Puno; realizó un análisis utilizando metodología de tipo cuantitativo hipotético-deductivo, descriptivo, explicativo de carácter correlacional mediante el método de recolección de datos y la técnica, la encuesta utilizando el programa SPSS. Utilizando una población de 280 beneficiarios y basándose en una muestra de 117 niños. Los resultados obtenidos mostraron que el PVL influye en tener un impacto positivo en el balance nutricional y la mejora en la calidad de vida de los niños lo que es un indicador de la correcta implementación del programa social.

Villanueva (2019) en su objetivo fue establecer si la gestión de calidad es uno de los determinantes clave de la satisfacción del usuario de PVL en la ciudad de Tocache, región de San Martín, Perú, en lugar de un experimento de correlación cualitativa no experimental, muestreo de 133 personas, los datos

obtenidos sirvieron para la obtención del paquete estadístico SPSS versión 23, estos resultados se presentan en forma tabular para su posterior interpretación, los resultados se obtienen por lo que la satisfacción es un factor preponderante en apreciación de la satisfacción del cliente, con el PVL, ya que tienen un alto grado de dependencia y el coeficiente de correlación de Spearman un 95% de confianza positivo, sin embargo el 72,9% de los beneficiarios se no se encuentran satisfechos , ni insatisfechos, lo que indica que el programa no es efectivo; el índice del coeficiente de correlación positivo más alto.

Zúñiga (2019) en su investigación realizada en la provincia de Caylloma, propugno relacionar la gestión y la satisfacción del usuario de este programa, el cual se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de diseño correlacional en el que se intenta examinar la relación entre las variables de la hipótesis planteadas; mediante la encuesta y la ejecución del cuestionario, lo que permitió concluir que existe una relación entre las variables, estableciendo que en cuanto a la satisfacción del usuario, la mayoría de presentan un nivel regular de 45.1% y los insatisfechos 21.5%.

Huallpa (2019) en su investigación acerca del programa vaso de leche 3n el distrito de Cayma, para lo cual se identifica las etapas de selección de beneficiarios, programación, distribución, seguimiento y evaluación. Utilizo métodos inductivos, descriptivos-explicativos, con métodos cuantitativos y cualitativos, el resultado más relevante fue que 42.3% de los beneficiarios no estuvieron de acuerdo con los resultados de la clasificación socioeconómica, principalmente por las falencias que hizo el SISFOH en la clasificación socioeconómica de los hogares. Cabe señalar que de los sujetos que prefieren la cantidad sobre la calidad nutricional de la oferta alimentaria, el 8,1 % presentaba anemia y el 90,8 % pensaba que sus raciones diarias no eran suficientes porque son consumidas por toda la familia (64,6 %). Los beneficiarios también manifiestan que no saben quién es el responsable de monitorear y controlar dicho programa.

El PVL creado mediante la Ley 24059 y complementada con la ley número 27 470 fue creada con la finalidad de proporcionar apoyo alimentario a la población calificada como de bajos recursos y que podría estar expuesta a presentar inseguridad alimentaria para la cual está diseñado. Para tal fin se requiere una participación mayoritaria de la comunidad ya que requieren elevar su nivel nutricional lo que va a repercutir en establecer un mejor aporte nutricional a esta población ya que debido a que su capacidad económica es muy baja no podría resolver sus requerimientos básicos (MEF, 1985). Igualmente siendo la contraloría general de la república que supervisa dicho programa.

De acuerdo con Vega (1998), el fenómeno social es estudiado como un todo por la teoría sistemas la cual define que los elementos forman un sistema los cuales son parte es decir elementos estructurados y organizados, dichos elementos tienen propiedades que permiten organizarlo mediante atributos que pueden interactuar con otros elementos y otros sistemas, un programa social es un sistema estructurado conformado por elementos que son instituciones articuladas en torno a organizaciones para así generar beneficios que den valor agregado a las propiedades de alguno de sus componentes. El programa está en función de la organización de las propiedades que los elementos pretenden lograr esta acción deberá poder medirse para así poder determinar el resultado de la acción ejecutada por el proyecto la podemos evaluar tanto antes o bien finalizado el proceso. Igualmente si se asume que la perturbación la cuál es uno de sus conceptos la cual da cuenta de aquellos elementos que tienen origen externo que alteran o afectan las propiedades de los elementos del sistema alterando su estructura, estas perturbaciones en un proyecto pueden establecer coordinaciones inadecuadas entre los elementos y alterar sus propiedades Igualmente puede ser que los elementos no tengan propiedades definidas en forma adecuada esto debería haberse determinado en la evaluación inicial lo que es importante porque en la estructura de los sistemas la definición del accionar de cada uno de sus elementos define su estructura.

Las interacciones de los elementos se denomina mecanismo con las cuáles se relaciona mediante interacciones entre sus elementos estos producen resultados dependiendo de la interacción de los mismos.

La acción social es entonces un mecanismo con tres aspectos: el inicial que tiene que ver con la estructura de la organización y su diseño un segundo que está dado por el proceso y su implementación estructural esto se denomina determinismo estructural está dado pues en sí por la acción social evaluable y un tercero que está dado por los productos que han sido generados por los sistemas por sus elementos o por la organización la cual se puede terminar como una evaluación posterior es decir en la producción del sistema se determina el impacto se puede visualizar el cambio de los elementos que han sido originados por la acción social del sistema de tal forma que la evaluación está dada de forma sistemática mediante un sistema cognitivo es decir de acuerdo al lugar en que se realiza generando un conocimiento respecto a aquellas acciones que se están realizando las cuales está siendo evaluadas estos elementos tienen que ser sistematizados.

Donaldson y Lipsey (2014) la teoría del programa trabaja de formas específicas indicando aquellas en las que se pueden llevar a cabo las denominadas intervenciones y que se espera que produzcan los cambios esperados no debe confundirse pues con las teorías de las ciencias sociales o los problemas sociales la definen así. Por lo tanto, la teoría del programa denominada también proyecto o política pública está dada por una serie de encadenamiento de los resultados los cuales están conformados como si fueran escalones de un proceso de gestión de un programa o proyecto los cuales van desde un inicio delimitando las actividades hasta determinar los efectos finales o impactos de las intervenciones éstas van a constituir el objeto de la evaluación en sí mismos. Zapata (2019) el nivel de tención es fundamental en la aplicación de programas sociales a la población objetivo.

La teoría del programa está destinada a explicar o a dar explicación de aquellos supuestos qué se encuentran ubicados en cada uno de los escalones

que conforman los resultados constituyendo un recurso heurístico muy útil y considerado para la investigación evaluativa para ello debe haber una concatenación entre las actividades y los resultados los que no solamente deben ser considerados como una secuencia de las situaciones que se forman anteriormente sino que son aquellos que tienen que ser explicados en función de las hipótesis establecidas las que indican como supuestos la vinculación entre todos ellos.

Teoría de la Calidad Total según Deming (1986), muchas de sus ideas se han extendido a otras teorías de gestión (orientación al cliente, cambio, pensamiento sistémico, innovación, mejora continua, decisión basada en datos, la importancia de la psicología), pocas veces se escucha sobre la importancia de comprender cómo piensan y actúan las personas en función de lo que creen que es verdad.

Edwards Deming padre del movimiento de Gestión de Calidad Total, se basa en el simple concepto de que la mejora continua puede ayudar a aumentar la calidad y reducir los costos, o lo que podemos llamar gestión de la calidad. Ello incluye catorce principios que se deben tener en cuenta para mejorar los procesos en la organización; tales como: (i) Crear consistencia para competir y sobrevivir en los negocios; (ii) Adopte una nueva filosofía, asuma sus responsabilidades y asuma un rol de liderazgo; (iii) Deje de depender de las pruebas de calidad; (iv) Minimizar los costos totales; (v) Mejorar la calidad y la productividad; (vi) Capacitación en funciones; (vii) Ejercer liderazgo; (viii) Mejorar la eficiencia empresarial; (ix) Rompe las barreras entre departamentos; (x) Eliminar consignas y exhortaciones; (xi) Eliminar las normas laborales en las fábricas y gestionar por objetivos; (xii) Educar a los trabajadores; (xiii) Implementar un programa de superación personal; y (xiv) Trabajar para lograr la transformación es trabajo de todos.

Estudio de la variable 1: La gestión del PVL son los procedimientos adecuados, para llegar a los objetivos establecidos por dicho programa y a la vez que los procesos administrativos sean transparentes en la organización, la ejecución y la supervisión. Siendo las dimensiones de la Gestión del Programa

Vaso de Leche: (i) Selección de beneficiarios, son las personas que obtendrán algún tipo de beneficio de la implementación del mismo; en cuanto al programa vaso de leche corresponde a las personas vulnerables y de extrema pobreza; (ii) Programación, es aquél proceso subsecuente a la planificación y que tiende a concretar las operaciones, definiendo dónde y cuándo se van a realizar; (iii) Distribución, se hace entrega de la ración establecida de acuerdo a ley, preparados por los comités vaso de leche y entregado a los beneficiarios durante 7 días de la semana; (iv) Supervisión, se realiza durante todas las etapas del proceso que sigue el programa con la finalidad de garantizar que los beneficiarios reciban una atención de calidad, así como para medir el cumplimiento de los objetivos y metas que cada comité planificó; y (v) Evaluación, la evaluación del programa es muy importante porque permitirá determinar los atributos y cualidades que presenta la organización municipal en la gestión de este programa (MEF).

Siendo la definición de las dimensiones del Programa de Leche que se indican: (a) Selección de beneficiarios: A nivel de hogar e individual implica el establecimiento de criterios de selección para satisfacer las necesidades específicas de grupos objetivos más pequeños de lo que suele ser el caso con los enfoques genéricos; (b) Programación: Un conjunto específico de actividades humanas y recursos materiales diseñados y organizados dentro de una realidad social particular para resolver algún problema relacionado con un grupo de personas; (c) Distribución: La distribución se define como el acto y efecto de distribuir, es decir, distribuir, dividir y adquirir significados específicos según el contexto en el que se utilice; (d) Supervisión: Es la observación y registro periódico de las actividades realizadas en un proyecto o programa, es el proceso de recopilación periódica de información sobre todos los aspectos; y (e) Evaluación: Es un proceso de tiempo limitado que evalúa de manera sistemática y objetiva la pertinencia, la eficacia y el éxito de los programas y proyectos finalizados y en curso.

Cavero et al. (2017) los programas sociales inciden directamente en las condiciones sociales y requieren de atención directa por el Estado. Asimismo,

Diez- Canseco y Saavedra (2017) la atención en los programas alimentarios es prioritario a nivel de la niñez. En ese sentido, el INS (2011) los programas de atención nutricional propenden a la mejora de los niveles alimentarios en la población etárea. Así también, Moyano y Perovic (2018) la política alimentaria debe ser orientada en la atención integral de los menores en situación de pobreza.

Estudio de la variable 2: Calidad del servicio, es la percepción que realiza un usuario en relación a opiniones de un servicio y a la vez no significa que en la entrega no exista errores también manifiestan que la calidad de servicio se conforma por un pensamiento o cualidad por los usuarios de dicha organización; dicho esto la calidad debe de ser en forma diaria y debe de ser transmitida en toda la estructura de la organización desde el gerente hasta el personal encargado de la atención. Siendo las dimensiones (i) Fiabilidad, es la importancia de resolver los problemas del consumidor y completar el servicio dentro del tiempo comprometido con el consumidor; (ii) La capacidad de respuesta, es la disposición y voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido; (iii) La seguridad, es el conocimiento y el cuidado que los empleados utilizan y sus habilidades para inspirar confianza y seguridad; y (iv) La empatía, es la implicación emocional de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otro. (Ministerio de Economía y Finanzas)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es en esencia básica ya que responde a generar nuevas ideas que permitan comprender en su esencia la interacción entre ellos constructos de estudio. El diseño de investigación responde a un no experimental, debido a que no hubo la manipulación de los objetos de estudio; así también el nivel fue correlación y de corte transversal ya que la aplicación de los instrumentos fue en un solo momento (Delgado, 2010).

3.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Programa del Vaso de Leche

Definición conceptual:

La gestión es el proceso que incluye funciones y actividades laborales de asignación y ejecución del recurso público, que los funcionarios y demás encargados deberán realizar para alcanzar los fines propios del programa. (ENCAP, 2021).

Definición operacional: Se recogerá la valoración de las encargadas de los Comités de Vaso de Leche, que brindan el servicio a beneficiarios considerando las actuaciones, operaciones y decisiones que lleva a cabo la organización para la consecución de los objetivos.

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual: En su investigación Yoon y Cheon (2020) señalaron a la calidad de servicio es un percepción que realiza un usuario en relación a opiniones de un servicio y a la vez no significa que en la entrega no exista errores también manifiestan que la calidad de servicio se conforma por un pensamiento o cualidad por los usuarios de dicha organización; dicho esto la calidad debe de ser en forma diaria y debe de ser transmitida en toda la estructura de la organización desde el gerente hasta el personal encargado de la atención. Se

obtiene como consecuencia de la medición o comparación de la expectativa del receptor del servicio (ración alimentaria) con el que se recibió finalmente.

Se obtiene como consecuencia de la medición o comparación de la expectativa del receptor del servicio (ración alimentaria) con el que se recibió finalmente.

Definición operacional: Percepción valoración de las encargadas de los Comités de Vaso de Leche, que brindan el servicio a los menores de 6 años.

3.3. Población y muestra

En el estudio la población estuvo comprendida por los comités del Programa del Vaso de Leche, que estuvieron constituidas por madres de familia que participan activamente en la prestación del servicio alimentario; en ese sentido Roldán y Fachelli (2015) la define como un conjunto de unidades de las cuales se obtendrá información sobre las que se va a generar conclusiones y resultados estadísticos y aporte teórico. Asimismo, la muestra de estudio conto con 75 madres de familia que reciben el apoyo alimentario, en ese sentido también define la muestra como aquellas operaciones grupales que tienen como objetivo estudiar la distribución de algunas características establecidas en toda la población universo para lo cual individualiza y caracteriza una fracción de ella.

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

Tenemos a Carrasco (2017) mostrando que la investigación es un proceso utilizado para conocer el estado de un problema en particular, requiere de la habilidad y competencia del investigador que sabe observar, analizar recopilar y procesar información valiosa; Por lo tanto, se necesitan técnicas y herramientas para la recolección de datos. Es por esto que el estudio utiliza una encuesta para recopilar información y como herramienta utiliza un cuestionario basado en un conjunto de ítems en una escala de Likert. Hernández et al. (2018) demostraron que la validez de un instrumento representa la efectividad de la estructura para medir lo que se pretende medir; esto implica que el instrumento cumpla con las condiciones establecidas por la construcción teórica. En este sentido, la validez del instrumento se logra mediante criterios de evaluación de expertos. Carvajal

(2012), la investigación es medular en el proceso del manejo de información y la construcción del conocimiento.

Tabla 1.

Validación de instrumentos

Experto	Suficiencia	Aplicable
Dr. Lizandro Crispín, Rommel	Si	Si
Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	Si	Si
Dr. Darién Barramedo Rodríguez Galán	Si	Si

La confiabilidad del instrumento es esencial y permite conocer el nivel de consistencia interna que posee el instrumento; está referida también al grado en su aplicación en cantidad de veces o frecuencia al mismo sujeto produciendo resultados similares. En ese sentido la confiabilidad del instrumento está dada por el coeficiente Alfa de Cronbach cuyos valores oscilan de -1 a 1.

Tabla 2.

Fiabilidad de las variables de estudio

Variable	Coeficiente	N
Gestión PVL	0,841	75
Calidad del servicio	0,768	75

Podemos observar que el coeficiente se obtuvo Alfa > 0,7 por lo que podemos concluir que la forma de medir nuestras variables es válida para su aplicación en campo.

3.5. Procedimientos

En la etapa de procedimiento cabe señalar que estuvo constituida por un conjunto de pasos pertinentes y relevantes a la investigación comenzando con la identificación del problema a estudiar, el establecimiento de preguntas de investigación, el enfoque teórico que se utilizó, los instrumentos de investigación y la metodología de trabajo intelectual; asimismo, el procesamiento de la información fue valiosa para realizar la contratación de las hipótesis planteadas. Se requirió la revisión de material científico tales como artículos de investigación

teórica, artículos de revisión sistemática, tesis de investigación e información documental provenientes de bases de datos científicas.

3.6. Métodos de análisis de datos

Es muy valioso en el proceso de investigación científica; permite identificar las características específicas y el comportamiento del objeto de estudio, es así que en esta etapa se empleó métodos estadísticos para obtener medidas descriptivas como tabla de frecuencias y gráficas estadísticas. Asimismo, la obtención de estadígrafos inferencias que posibilitó la contrastación de las hipótesis estadísticas. Se trabajó con la hoja electrónica Excel que sirvió de base de y el programa estadístico SPSS v.24. En relación al desarrollo del cuerpo de la tesis se emplearon métodos teóricos como el análisis, la síntesis, la inducción, la deducción, método histórico-lógico.

3.7. Aspectos éticos

Es importante en cuanto se refiere a la transparencia en el tratamiento de la información científica y los elementos documentales utilizados deben estar debidamente referenciados; Se prestó especial atención a la identidad de los participantes del estudio, las herramientas de recolección de datos fueron validadas por los expertos investigadores y se siguieron las pautas metodológicas, como las normas APA para la redacción científica. En este sentido, la ética aplicada a la investigación implica una actitud de respeto por las teorías utilizadas en el desarrollo de la investigación, en este sentido el principio de transparencia de la información es un factor importante, las normas no violan la estricta supervisión de los riesgos que afectan a quienes participan en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

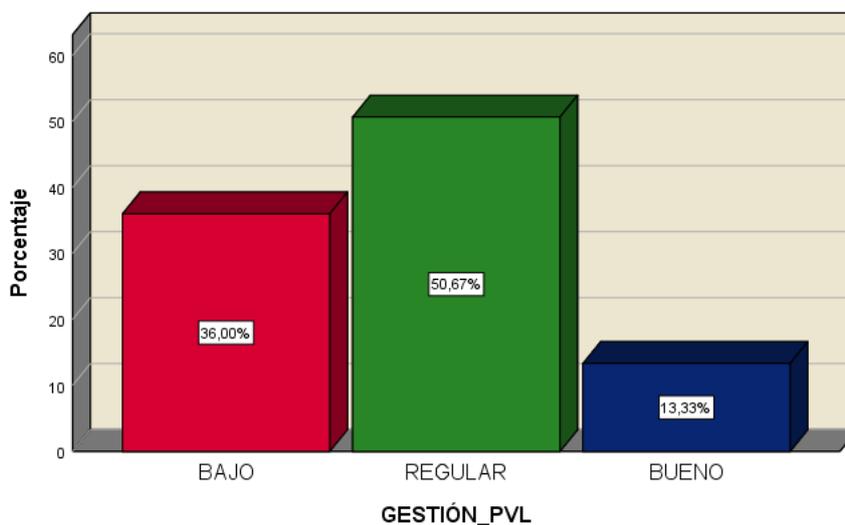
Tabla 3.

Distribución de frecuencias de la Gestión del Vaso de Leche

		GESTIÓN_PVL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	27	36,0	36,0	36,0
	REGULAR	38	50,7	50,7	86,7
	BUENO	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Figura 1.

Gráfica de frecuencias de la Gestión del Vaso de Leche



Interpretación:

La tabla 3 y la figura 1 se evidencia que, la Gestión del PVL el 36,0% (27) consideró es bajo, así también el 50,7% (38) es regular mientras que el 13,3% (10) consideró que es bueno según la información recopilada.

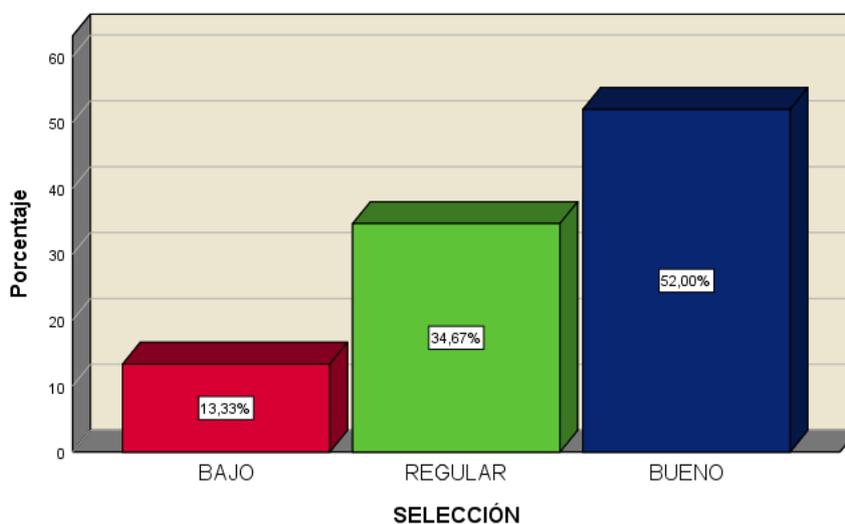
Tabla 4.

Distribución de frecuencias de la dimensión Selección

		SELECCIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	13,3	13,3	13,3
	REGULAR	26	34,7	34,7	48,0
	BUENO	39	52,0	52,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Figura 2.

Gráfica de frecuencias de la dimensión Selección



Interpretación:

La tabla 4 y la figura 2 se evidencia que, la dimensión Selección del PVL el 13,3% (10) consideró es bajo, así también el 34,7% (26) es regular mientras que el 52,0% (39) consideró que es bueno según la información recopilada.

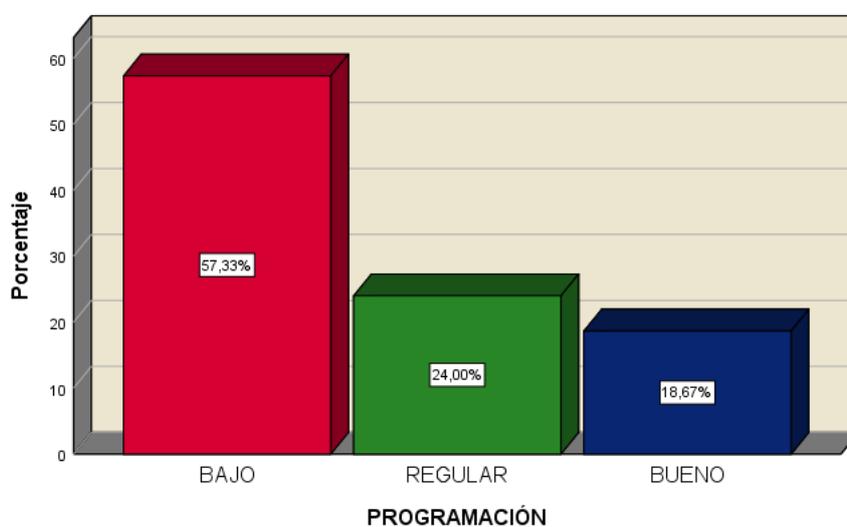
Tabla 5.

Distribución de frecuencias de la dimensión Programación

PROGRAMACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	43	57,3	57,3	57,3
	REGULAR	18	24,0	24,0	81,3
	BUENO	14	18,7	18,7	100,0
Total		75	100,0	100,0	

Figura 3.

Gráfica de frecuencias de la dimensión Programación



Interpretación:

La tabla 5 y la figura 3 se evidencia que, la dimensión Programación del PVL el 57,3% (43) consideró es bajo, así también el 24,0% (18) es regular mientras que el 18,7% (14) consideró que es bueno según la información recopilada.

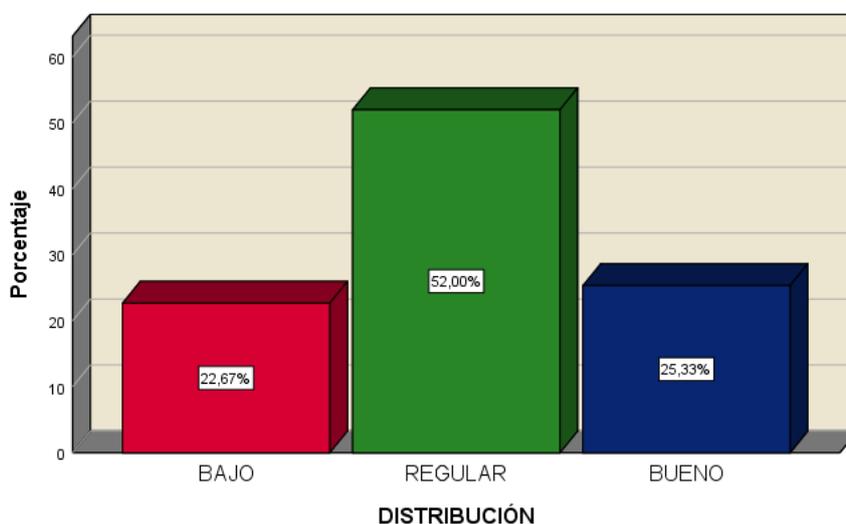
Tabla 6.

Distribución de frecuencias de la dimensión Distribución

DISTRIBUCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	17	22,7	22,7	22,7
	REGULAR	39	52,0	52,0	74,7
	BUENO	19	25,3	25,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Figura 4.

Gráfica de frecuencias de la dimensión Distribución



Interpretación:

La tabla 6 y la figura 4 se evidencia que, la dimensión Distribución del PVL el 22,7% (17) consideró es bajo, así también el 52,0% (39) es regular mientras que el 25,3% (19) consideró que es bueno según la información recopilada.

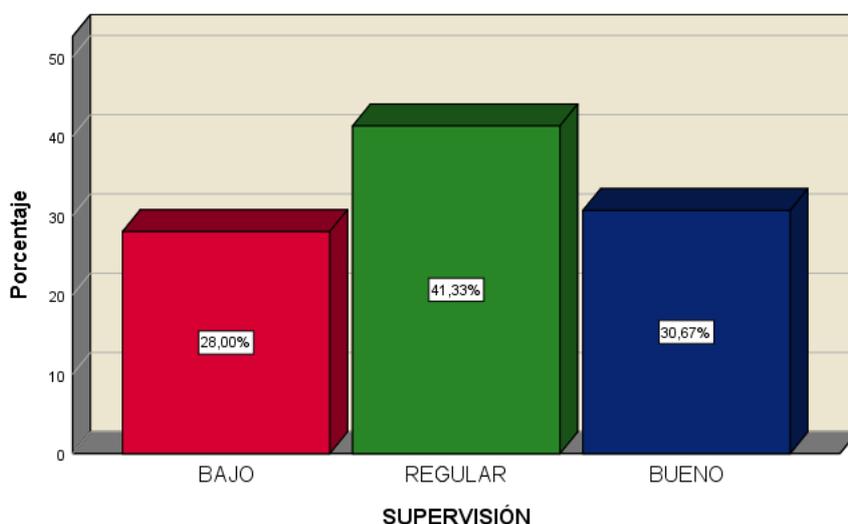
Tabla 7.

Distribución de frecuencias de la dimensión Supervisión

SUPERVISIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	21	28,0	28,0	28,0
	REGULAR	31	41,3	41,3	69,3
	BUENO	23	30,7	30,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Figura 5.

Gráfica de frecuencias de la dimensión Supervisión



Interpretación:

La tabla 7 y la figura 5 se evidencia que, la dimensión Supervisión del PVL el 28,0% (21) consideró es bajo, así también el 41,3% (31) es regular mientras que el 30,7% (23) consideró que es bueno según la información recopilada.

Tabla 8.

Distribución de frecuencias de la dimensión Evaluación

EVALUACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	30	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	30	40,0	40,0	80,0
	BUENO	15	20,0	20,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Figura 6.

Gráfica de frecuencias de la dimensión Evaluación



Interpretación:

La tabla 8 y la figura 6 se evidencia que, la dimensión Evaluación del PVL el 40,0% (30) consideró es bajo, así también el 40,0% (30) es regular mientras que el 20,0% (15) consideró que es bueno según la información recopilada.

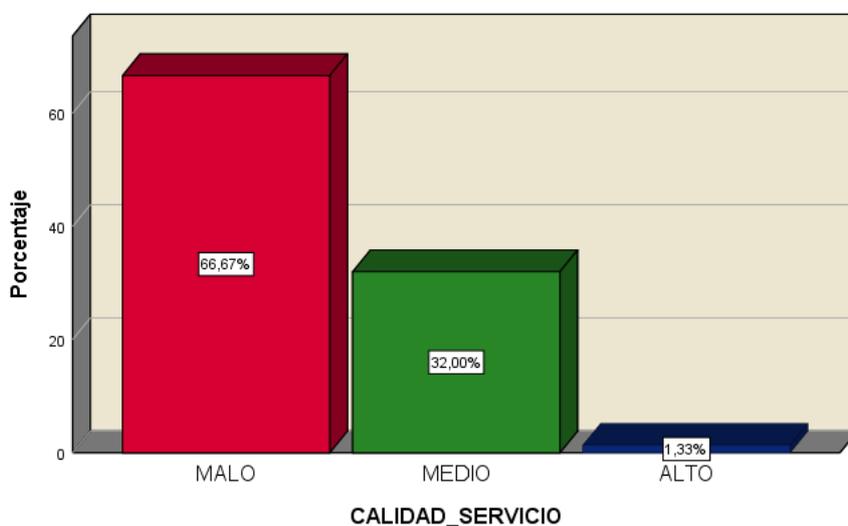
Tabla 9.

Distribución de frecuencias de la variable Calidad del servicio

CALIDAD_SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	50	66,7	66,7	66,7
	MEDIO	24	32,0	32,0	98,7
	ALTO	1	1,3	1,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Figura 7.

Gráfica de frecuencias de la variable Calidad del servicio



Interpretación:

La tabla 9 y la figura 7 se evidencia que, la variable Calidad del servicio el 66,7% (50) consideró es malo, así también el 32,0% (24) es medio mientras que el 1,3% (1) consideró que es alto según la información recopilada.

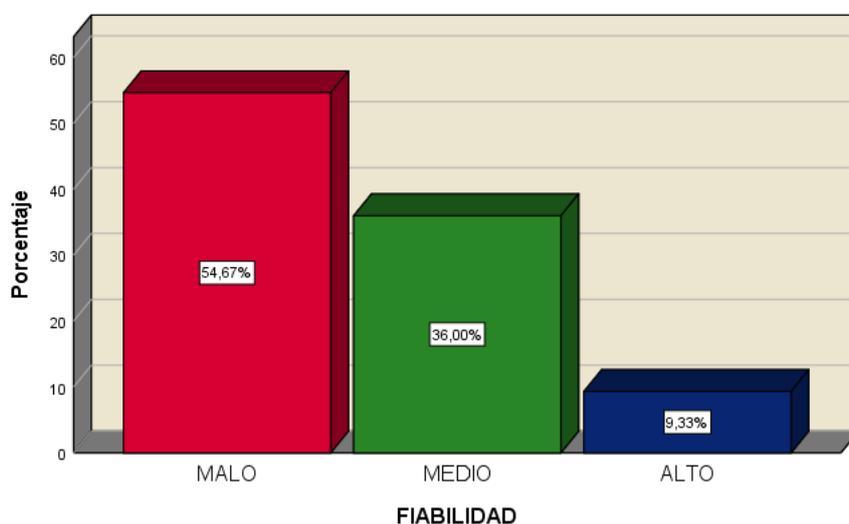
Tabla 10.

Distribución de frecuencias de la dimensión Fiabilidad

FIABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	41	54,7	54,7	54,7
	MEDIO	27	36,0	36,0	90,7
	ALTO	7	9,3	9,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Figura 8.

Gráfica de frecuencias de la dimensión Fiabilidad



Interpretación:

La tabla 10 y la figura 8 se evidencia que, la dimensión Fiabilidad muestra que el 54,7% (41) consideró es malo, así también el 36,0% (27) es medio mientras que el 9,3% (7) consideró que es alto según la información recopilada.

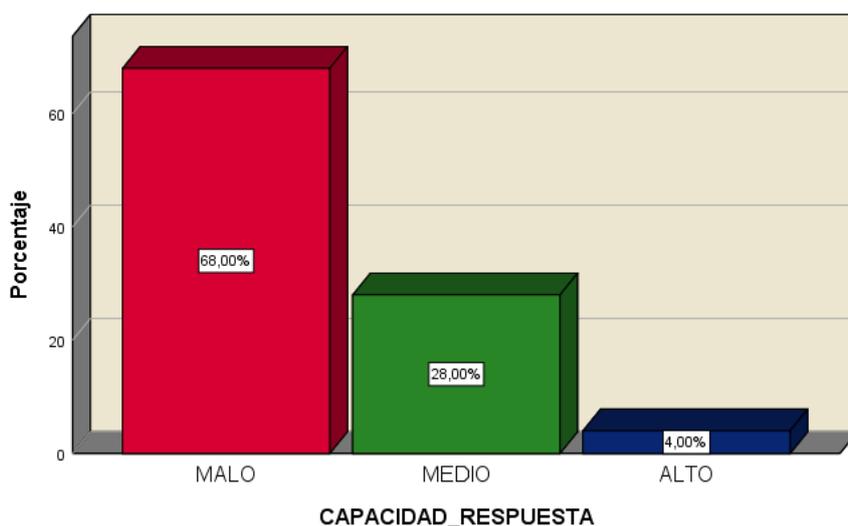
Tabla 11.

Distribución de frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta

		CAPACIDAD_RESPUESTA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	51	68,0	68,0	68,0
	MEDIO	21	28,0	28,0	96,0
	ALTO	3	4,0	4,0	100,0
Total		75	100,0	100,0	

Figura 9.

Gráfica de frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta



Interpretación:

La tabla 11 y la figura 9 se evidencia que, la dimensión Capacidad de respuesta muestra que el 68,0% (51) consideró es malo, así también el 28,0% (21) es medio mientras que el 4,0% (3) consideró que es alto según la información recopilada.

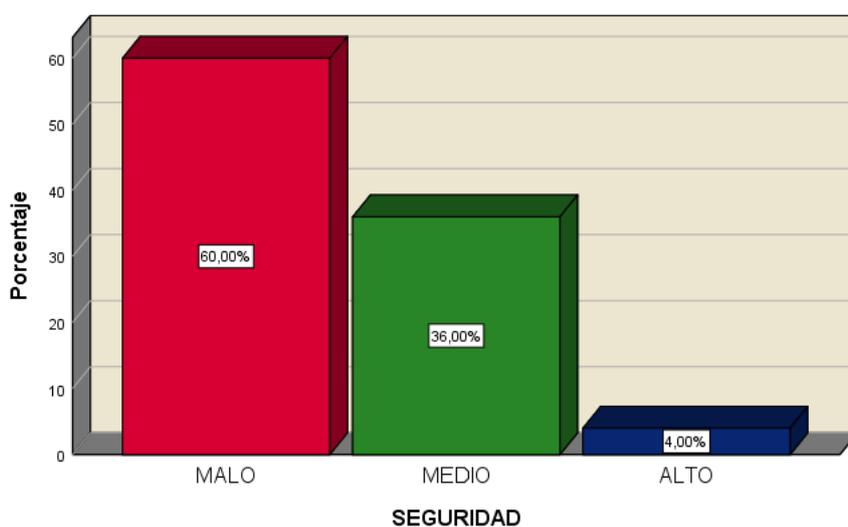
Tabla 12.

Distribución de frecuencias de la dimensión Seguridad

		SEGURIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	45	60,0	60,0	60,0
	MEDIO	27	36,0	36,0	96,0
	ALTO	3	4,0	4,0	100,0
Total		75	100,0	100,0	

Figura 10.

Gráfica de frecuencias de la dimensión Seguridad



Interpretación:

La tabla 12 y la figura 10 se evidencia que, la dimensión Seguridad muestra que el 60,0% (45) consideró es malo, así también el 36,0% (27) es medio mientras que el 4,0% (3) consideró que es alto según la información recopilada.

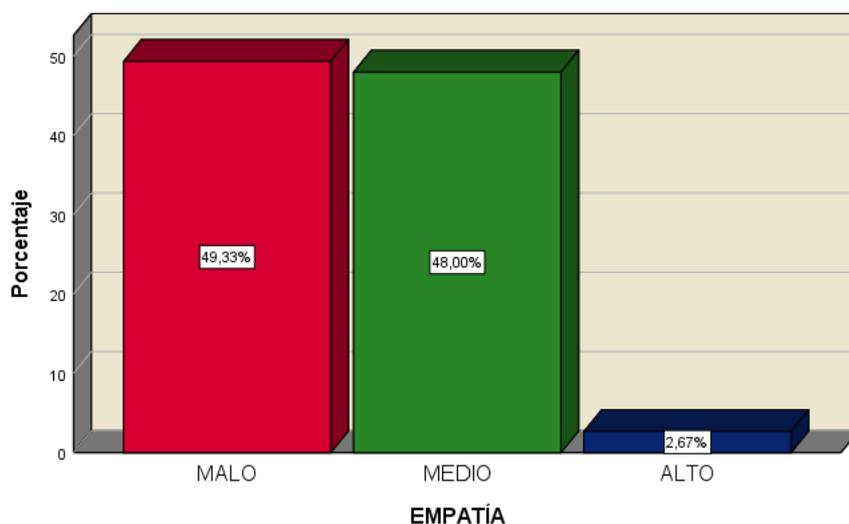
Tabla 13.

Distribución de frecuencias de la dimensión Empatía

EMPATÍA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	37	49,3	49,3	49,3
	MEDIO	36	48,0	48,0	97,3
	ALTO	2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Figura 11.

Gráfica de frecuencias de la dimensión Empatía



Interpretación:

La tabla 13 y la figura 11 se evidencia que, la dimensión Empatía muestra que el 49,3% (37) consideró es malo, así también el 48,0% (36) es medio mientras que el 2,7% (2) consideró que es alto según la información recopilada.

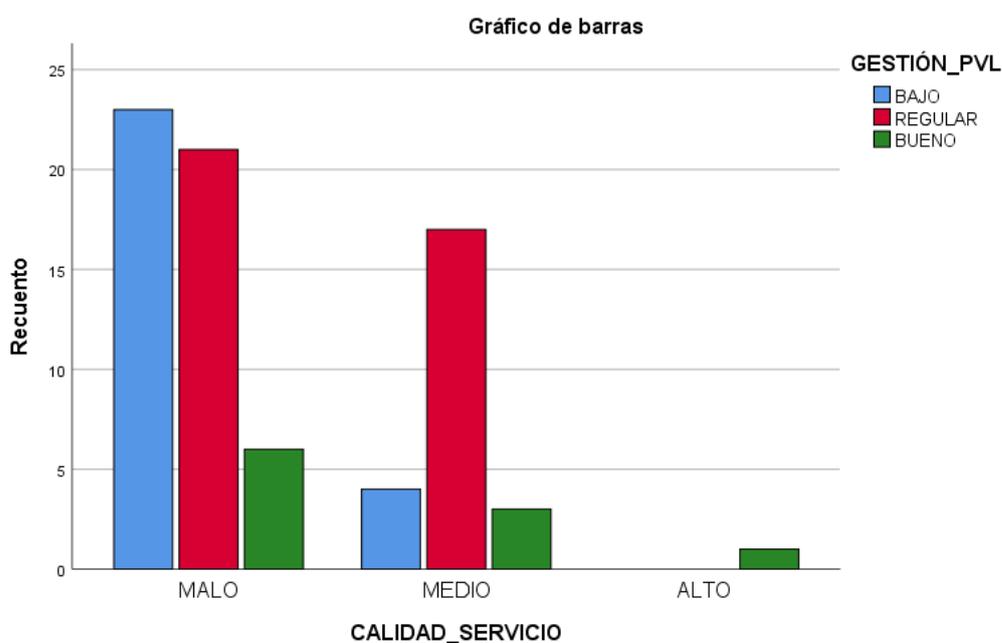
Tabla 14.

Tabla cruzada de Gestión del Programa de Vaso de leche y Calidad del servicio

		GESTIÓN_PVL			Total	
		BAJO	REGULAR	BUENO		
CALIDAD_SERVICIO	MALO	Recuento	23	21	6	50
		% del total	30,7%	28,0%	8,0%	66,7%
	MEDIO	Recuento	4	17	3	24
		% del total	5,3%	22,7%	4,0%	32,0%
	ALTO	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%
Total		Recuento	27	38	10	75
		% del total	36,0%	50,7%	13,3%	100,0%

Figura 12.

Gráfica de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Calidad del servicio



Interpretación:

La tabla 14 y la figura 12 se evidencia que, la Gestión del PVL es regular con un 22,7% y siendo de nivel medio para la Calidad del servicio. Asimismo, la Gestión del PVL es baja con un 30,7% y la calidad del servicio es malo.

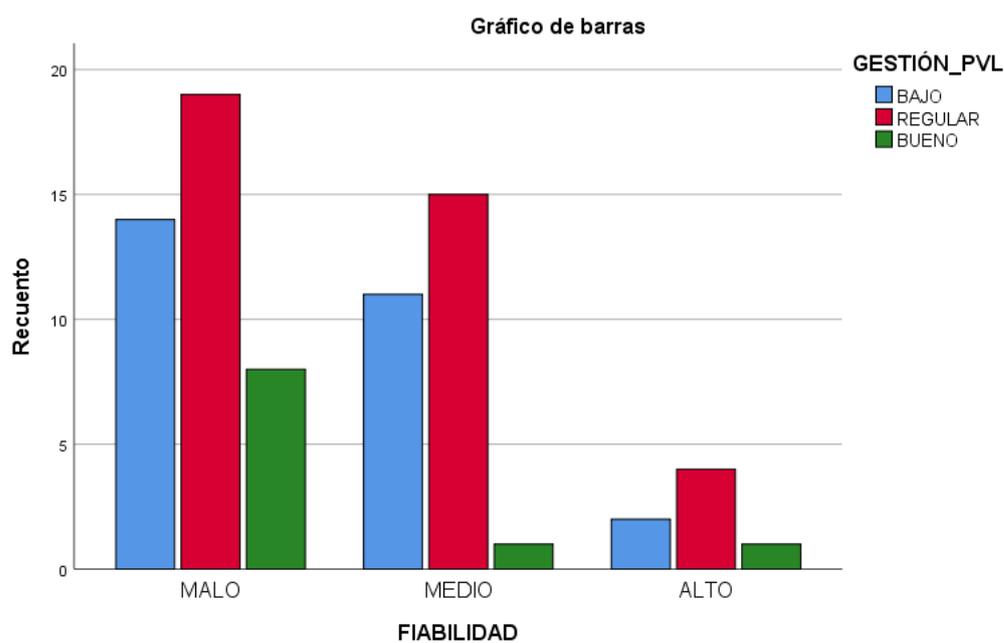
Tabla 15.

Tabla cruzada de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Fiabilidad

		GESTIÓN_PVL			Total	
		BAJO	REGULAR	BUENO		
FIABILIDAD	MALO	Recuento	14	19	8	41
		% del total	18,7%	25,3%	10,7%	54,7%
	MEDIO	Recuento	11	15	1	27
		% del total	14,7%	20,0%	1,3%	36,0%
	ALTO	Recuento	2	4	1	7
		% del total	2,7%	5,3%	1,3%	9,3%
Total		Recuento	27	38	10	75
		% del total	36,0%	50,7%	13,3%	100,0%

Figura 13.

Gráfica de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Fiabilidad



Interpretación:

La tabla 15 y la figura 13 se evidencia que, la Gestión del PVL es regular con un 20,0% y siendo de nivel medio para la dimensión Fiabilidad. Asimismo, la Gestión del PVL es bajo con un 18,7% y la dimensión Fiabilidad es malo.

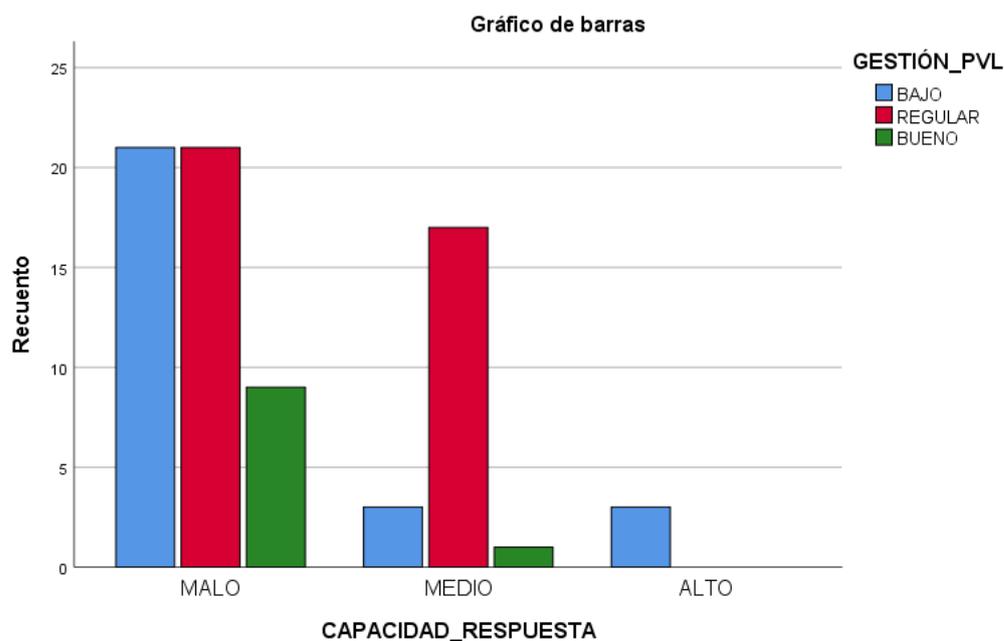
Tabla 16.

Tabla cruzada de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Capacidad de respuesta

		GESTIÓN_PVL			Total	
		BAJO	REGULAR	BUENO		
CAPACIDAD_RESPUESTA	MALO	Recuento	21	21	9	51
		% del total	28,0%	28,0%	12,0%	68,0%
	MEDIO	Recuento	3	17	1	21
		% del total	4,0%	22,7%	1,3%	28,0%
	ALTO	Recuento	3	0	0	3
		% del total	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%
Total	Recuento	27	38	10	75	
	% del total	36,0%	50,7%	13,3%	100,0%	

Figura 14.

Gráfica de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Capacidad de respuesta



Interpretación:

La tabla 16 y la figura 14 se evidencia que, la Gestión del PVL es regular con un 22,7% y siendo de nivel medio para la dimensión Capacidad de respuesta. Asimismo, la Gestión del PVL es bajo con un 28,0 % y la dimensión Capacidad de respuesta es malo

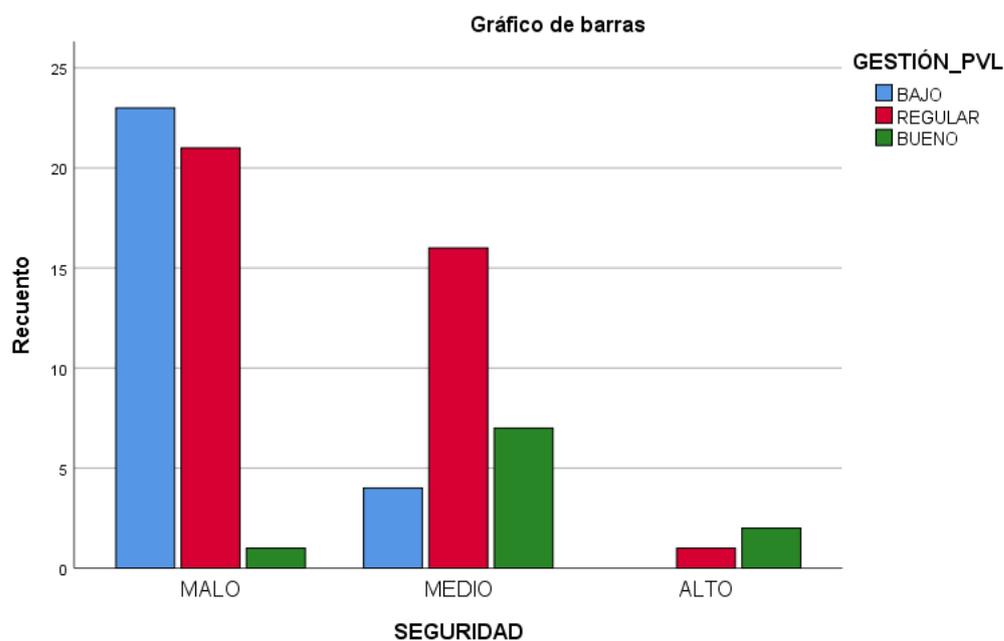
Tabla 17.

Tabla cruzada de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Seguridad

		GESTIÓN_PVL			Total	
		BAJO	REGULAR	BUENO		
SEGURIDAD	MALO	Recuento	23	21	1	45
		% del total	30,7%	28,0%	1,3%	60,0%
	MEDIO	Recuento	4	16	7	27
		% del total	5,3%	21,3%	9,3%	36,0%
	ALTO	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	1,3%	2,7%	4,0%
Total		Recuento	27	38	10	75
		% del total	36,0%	50,7%	13,3%	100,0%

Figura 15.

Gráfica de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Seguridad



Interpretación:

La tabla 17 y la figura 15 se evidencia que, la Gestión del PVL es regular con un 21,3% y siendo de nivel medio para la dimensión Seguridad. Asimismo, la Gestión del PVL es bajo con un 30,7 % y la dimensión Seguridad es malo.

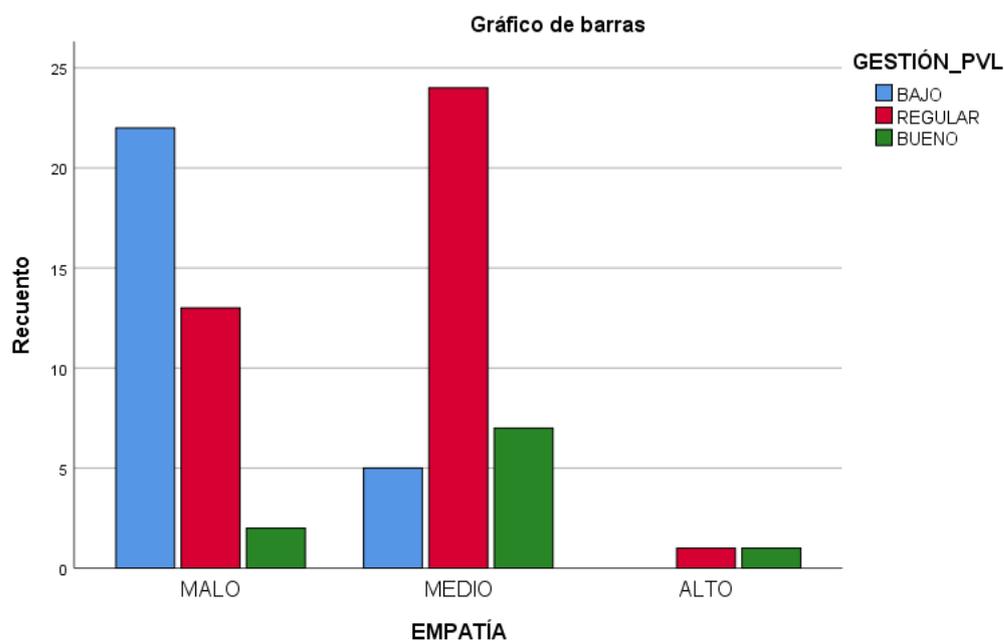
Tabla 18.

Tabla cruzada de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Empatía

		GESTIÓN_PVL			Total	
		BAJO	REGULAR	BUENO		
EMPATÍA	MALO	Recuento	22	13	2	37
		% del total	29,3%	17,3%	2,7%	49,3%
	MEDIO	Recuento	5	24	7	36
		% del total	6,7%	32,0%	9,3%	48,0%
	ALTO	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	1,3%	1,3%	2,7%
Total		Recuento	27	38	10	75
		% del total	36,0%	50,7%	13,3%	100,0%

Figura 16.

Gráfica de Gestión del Programa de Vaso de Leche y Empatía



Interpretación:

La tabla 18 y la figura 16 se evidencia que, la Gestión del PVL es regular con un 32,0% y siendo de nivel medio para la dimensión Empatía. Asimismo, la Gestión del PVL es bajo con un 29,3 % y la dimensión Empatía es malo.

Estadística inferencial

Tabla 19.

Tabla prueba de normalidad

Ho: Existe una distribución normal

H1: No existe una distribución normal

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1	,110	75	,026
V2	,159	75	,000

Interpretación

Según la tabla 19, se evidencia según la prueba K-S que el $p_valor < 0,05$ esto manifiesta que los datos no presentan una distribución normal en consecuencia se abordará con el modelo estadístico rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis.

Prueba de hipótesis general:

Ho: No existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022.

Hg: Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022.

Tabla 20.

Correlación de Gestión del Programa del Vaso de Leche y la Calidad del servicio.

			Gestión PVL	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión PVL	Coeficiente de correlación	1,000	,446**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,446**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 20, se evidencia que $p=0,000 < 0,05$ con un $\rho=0,446$ en consecuencia se rechaza la Ho y se acepta que existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la Calidad del servicio.

Prueba de hipótesis específica 1:

Ho: No existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad, provincia de Lima, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad, provincia de Lima, 2022.

Tabla 21.

Correlación de variables: Gestión del Programa del Vaso de Leche y Fiabilidad

		Gestión		
			PVL	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión PVL	Coefficiente de correlación	1,000	-,065
		Sig. (bilateral)	.	,581
		N	75	75
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	-,065	1,000
		Sig. (bilateral)	,581	.
		N	75	75

Interpretación: En la tabla 21, se evidencia que $p=0,581 > 0,05$ en consecuencia se acepta la Ho y se rechaza la H1, ya que no existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la dimensión Fiabilidad.

Prueba de hipótesis específica 2:

Ho: No existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta, provincia de Lima, 2022.

H2: Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta, provincia de Lima, 2022.

Tabla 22.

Correlación de variables: Gestión del Programa del Vaso de Leche y Capacidad de respuesta

		Gestión		
			PVL	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión PVL	Coefficiente de correlación	1,000	,108
		Sig. (bilateral)	.	,358
		N	75	75
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,108	1,000
		Sig. (bilateral)	,358	.
		Nd	75	75

Interpretación: En la tabla 22, se evidencia que $p=0,358 > 0,05$ en consecuencia se acepta la Ho y se rechaza la H1, ya que no existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la dimensión Capacidad de respuesta.

Prueba de hipótesis específica 3:

Ho: No existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad, provincia de Lima, 2022.

H3: Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad, provincia de Lima, 2022.

Tabla 23.

Correlación de variables: Gestión del Programa del Vaso de Leche y Seguridad

		Gestión	
		PVL	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión PVL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,551**
		N	75
Seguridad	Gestión PVL	Coefficiente de correlación	,551**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 23, se evidencia que $p=0,000 < 0,05$ con un $\rho=0,551$ en consecuencia se rechaza la Ho y se acepta que existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la dimensión Seguridad.

Prueba de hipótesis específica 4:

Ho: No existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía, provincia de Lima, 2022.

H4: Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía, provincia de Lima, 2022.

Tabla 24.

Correlación de variables: Gestión del Programa del Vaso de Leche y Empatía

		Gestión		Empatía	
		PVL			
Rho de Spearman	Gestión PVL	Coefficiente de correlación	de	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		75	75
Empatía	Gestión PVL	Coefficiente de correlación	de	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		75	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 24, se evidencia que $p=0,000 < 0,05$ con un $\rho=0,631$ en consecuencia se rechaza la H_0 y se acepta que existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la dimensión Empatía.

V. DISCUSIÓN

Se obtuvieron para la hipótesis general un valor de correlación = 0,446 y cuyo p-valor= 0,000 es menor que $\alpha=0,05$. Se concluye que se acepta la H_a y se rechaza el H_o . Se determina así que existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la Calidad del servicio.

En consecuencia según lo dicho por Otero (2020), las investigaciones sobre gestión de programas y calidad de servicio tienen como objetivo satisfacer las necesidades nutricionales de los adolescentes, y buscan brindar un servicio óptimo de atención alimentaria, especialmente para aquellos con bajos ingresos, recursos económicos y dirigidos en el combate a las carencias nutricionales de los adolescentes; por lo que también es apoyo a la lucha contra la pobreza. Los resultados determinan la presencia de una correlación entre el PVL y la calidad de atención ($\rho = 0,850$; $p = 0,000$); dimensión confiabilidad ($\rho = 0,88$; $p = 0,000$); dimensión respuesta ($\rho = 0,851$; $p = 0,000$); la dimensión seguridad ($\rho = 0,89$; $p = 0,000$) y la dimensión empatía ($\rho = 0,83$; $p = 0,000$). Concluyó este programa contribuye a mejorar las condiciones de vida de la población infantil y satisfacer sus necesidades nutricionales.

También coincide lo dicho por Boy (2019) que la carencia de nutrientes en menores de edad afecta seriamente el desarrollo de capacidades; por lo tanto utilizando los programas sociales se trata de atender las brechas alimentarias y mejorar la calidad de vida de la población infantil permitiendo aliviar los requerimientos nutricionales de los niños en su proceso de desarrollo físico y cerebral. Los resultados muestran que, existe correlación entre la Gestión del PVL y la satisfacción a usuarios ($\rho=0,516$; $p=0,000$); dimensión de planificación ($\rho=0,536$; $p=0,000$); dimensión de organización ($\rho=0,347$; $p=0,008$); dimensión de dirección ($\rho=0,618$; $p=0,000$); dimensión de control ($\rho=0,499$; $p=0,000$) y dimensión estructura ($\rho=0,455$; $p=0,000$). Se concluyó que, la asistencia alimentaria posibilita mejorar sustancialmente la satisfacción en las necesidades nutricionales de los menores.

Con respecto a la hipótesis 1, se evidencia que $p=0,581>0,05$ en consecuencia se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 , ya que no existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la dimensión Fiabilidad Concordando con Abanto y Cabrera (2017), se determinó un perfil de beneficiarios a través de una encuesta cuantitativa, los resultados fueron que el porcentaje de beneficiarios en su mayoría se ubican en el rango de pobreza, ya que la capacitación e información es insuficiente a las madres siendo la inscripción de los beneficiarios en muchos casos presentan irregularidades o dicha inscripción está politizada, a lo que se adiciona que los recursos humanos y presupuestales son insuficientes lo que genera una desconfianza total con respecto al programa PVL.

Con respecto a la Hipótesis 2 se evidencia que $p=0,358>0,05$ en consecuencia se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 , ya que no existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la dimensión Capacidad de respuesta. Concordando con Sotomayor (2021) su estudio sobre los componentes asociados a la satisfacción refiere que en el Perú el soporte nutricional del PVL se da a los segmentos pobres y más pobres de la población, esto sin embargo no se está dando y la población siente un grado de insatisfacción, los objetivos es determinar factores como la edad ,sexo, estado civil ,ocupación o nivel de educación y los factores que están determinando el punto de vista administrativo el deterioro del programa no puedes incluir el tiempo el tipo de beneficiario en lugar de reparto los cuales se asocian ala mayor a menor satisfacción de los beneficiarios un estudio de tipo observacional prospectivo y transversal realizado en el distrito de Miraflores departamento de Arequipa con 1600 beneficiarios de los cuales se seleccionaron por conveniencia 310 participantes en el período comprendido entre noviembre del 2019 y marzo del 2020; una ficha de recolección de datos de sector se aplicó las variables tanto de la prueba de Chi cuadrado y Rho Spearman, se encontró que el 36.13% de la población se encontraba satisfecha y de cuáles un 33.7% se en un análisis indica que respecto a su dimensión capacidad de respuesta fue un menor porcentaje de 18% ($p<0.05$) ;concluyendo sobre los factores de satisfacción se descubrió que hay una agrupación entre aquellos que tenían edad menor o igual a 30 años y

que se encontraban desocupados y la satisfacción en el programa los factores personales que se asocian con la satisfacción del programa pero edad menor de 30 años está desocupado y sin contar con estudios secundarios.

Con respecto a la Hipótesis 3, se evidencia que $p=0,000<0,05$ con un $\rho=0,551$ en consecuencia se rechaza la H_0 y se acepta que existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la dimensión Seguridad. Concordando con Mamani en su investigación efectuada en el barrio Virgen de las Mercedes, Puno; mostró que el PVL influye de manera positiva en el estado nutricional y calidad de vida de los niños beneficiarios los que manifestaron satisfacción con el Programa social.

Con respecto a la Hipótesis 4 se evidencia que $p=0,000<0,05$ con un $\rho=0,631$ en consecuencia se rechaza la H_0 y se acepta que existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la dimensión Empatía. Concordando con Huamán (2022), el cual señala que, para una optimización de los procesos en los servicios sociales, se debe dar una correcta gestión obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman $0,809^{**}$ con un $p=0,002$. Concluyó que la municipalidad debe establecer un programa de capacitación mensual para fortalecer sus conocimientos y operar adecuadamente sus servicios.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Con respecto a la hipótesis general un valor de correlación = 0,446 y cuyo p-valor= 0,000 es menor que $\alpha=0,05$. Se concluye que se acepta la H_a y se rechaza el H_o . Determinamos que existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la Calidad del servicio.

Segunda

Con respecto a la hipótesis 1, se evidencia que $p=0,581>0,05$ en consecuencia se acepta la H_o y se rechaza la H_1 , ya que no existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la dimensión Fiabilidad.

Tercera:

Con respecto a la Hipótesis 2 se evidencia que $p=0,358>0,05$ en consecuencia se acepta la H_o y se rechaza la H_1 , ya que no existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la dimensión Capacidad de respuesta

Cuarta:

Con respecto a la Hipótesis 3, se evidencia que $p=0,000<0,05$ con un $\rho=0,551$ en consecuencia se rechaza la H_o y se acepta que existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la dimensión Seguridad.

Quinta:

Con respecto a la Hipótesis 4 se evidencia que $p=0,000<0,05$ con un $\rho=0,631$ en consecuencia se rechaza la H_o y se acepta que existe una relación cuantitativamente significativa entre la Gestión del PVL y la dimensión Empatía.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda a Alcalde de la municipalidad respetar e informar a la organización sobre los cambios y solicitudes que puedan existir.

Segunda:

Se recomienda al personal responsable establecer procedimientos para el debido registro de los beneficiarios del PVL y así evitar que quienes no sean de extrema pobreza y extrema pobreza se beneficien del sistema.

Tercera:

Se recomienda al personal responsable la planificación para la compra de productos del PVL, formalizando un proceso a seguir para no comprometer la distribución oportuna de raciones a los beneficiarios

Cuarta:

Se recomienda al personal responsable de la central de compras deben comprobar que los envases en los que reciben los productos se encuentran en buen estado, para que no supongan un riesgo para la seguridad alimentaria.

Quinta:

Se recomienda al personal responsable que las poblaciones administradas por la institución municipal mejoren sus requisitos presupuestarios para el programa PVL a fin de que el gobierno nacional aumente los fondos para la reducción de la desnutrición.

REFERENCIAS

- Abanto-Huambo, R.T. & Cabrera-Chuquipoma, E.M.S. (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. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Lima, Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11971/ABANTO_CABRERA_ANALISIS_DE_LA_GESTION_DEL_PROGRAMA_A_VASO_DE_LECHE_DEL_DISTRITO_DE_SANTIAGO_DE_SURCO.pdf?sequence=1
- Abramo, I., Cecchini, S. y Morales, B. (2019). *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral: aprendizajes desde América Latina y el Caribe*. Santiago: CEPAL.
- Boy-Vásquez, L.M. (2019). *Gestión del Programa del Vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del Sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37835>
- Cantú-García, G. A. (2016). *La focalización de los programas sociales en México*. Centro de Investigación y Docencia Económicas. <http://hdl.handle.net/11651/655>
- Carrasco, S. (2017). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Carvajal-Rodríguez, A. (2012). Incorporación de la programación informática en el currículum de Biología <https://www.elsevier.es/es-revista-magister-375-articulo-incorporacion-programacion-informatica-el-curriculum-S0212679615000286>
- Cavero-Arguedas, D., Cruzado de la Vega, V., & Cuadra-Carrasco, G. (2017). Los efectos de los programas sociales en la salud de la población en condición de pobreza: evidencias a partir de las evaluaciones de impacto del presupuesto por resultados a programas sociales en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34(3), 528-37. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2017.343.3063>

- Cruz-Bolaños, J. A. (2016). Asistencialismo Social y Modernidad: Un Proyecto de Coloniedad. *Revista Electrónica de Psicología Social Poésis*. 24(1), 1-5.
<http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/521/498>
- Delgado, A. (2010). Constructos para la investigación científica. Lima: Fondo UAP.
- Deming, W.E. (1986). Out of the crisis. Center for Advanced Engineering Study.
<https://www.worldcat.org/title/out-of-the-crisis/oclc/13126265>
- Diez-Canseco, F. & Saavedra-García, L. (2017). Programas sociales y reducción de la obesidad en el Perú: reflexiones desde la investigación. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 34(1), 105-112.
<https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2017.341.2772>
- Donaldson, S. & Lipsey, M. (2014). Roles for theory in contemporary evaluation practice: Developing practical knowledge.
https://www.researchgate.net/publication/303802763_Roles_for_theory_in_contemporary_evaluation_practice_Developing_practical_knowledge
- ENCAP (2021). Capacitación profesional.
<https://www.schoolandcollegelists.com/PE/Lima/393023334530734/ENCAP---Escuela-Nacional-de-Capacitaci%C3%B3n-y-Actualizaci%C3%B3n-Profesional>
- García, L. (2014). La implementación contenciosa de los programas sociales: el empadronamiento del Programa del Vaso de Leche en Villa El Salvador (2002-2010). Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. Lima, 41(74) <http://revistas.up.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/224>
- Hernández, R., Fernández. & Baptista, M. (2022). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education, <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huallpa–Olladica, E. (2019). *Análisis de la problemática del vaso de leche. Caso municipalidad distrital de Cayma, Arequipa 2019*.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9717>

- Huamán - Ramírez, R. (2022). *Gestión del Programa de vaso de leche para optimizar los procesos de Servicios sociales en una Municipalidad Provincial de Cajamarca*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo)
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78757>
- Instituto Nacional de Salud (2011). Estado nutricional.
[.https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/cenan/van/vigilancia_poblacion/Estado Nutricional Peru 2011.pdf](https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/cenan/van/vigilancia_poblacion/Estado_Nutricional_Peru_2011.pdf)
- Izquierdo-Espinoza. J. (2021). *Calidad de servicio en la administración pública, Perú*. *Rev. Horizonte Empresarial*. 8(1), 425-437.
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Ley 24059 (1985). Creación del programa del Vaso de Leche.
https://www.predes.org.pe/wp-content/uploads/2017/11/programa_vaso_leche.pdf
- Ley 27712 (2002). Ley que modifica la Ley N° 27470, Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche.
<https://apps.contraloria.gob.pe/pvl/files/Ley%2024059%20%20Creaci%C3%B3n%20del%20PVL.pdf>
- Ley 27470 (2010). Ley que Establece Normas Complementarias para la Ejecución del Programa del Vaso de Leche.
<https://www.mef.gob.pe/es/normatividad/por-instrumento/leyes/6565-ley-n-27470-1/file>
- Ley 27972 (2003). Ley Orgánica de Municipalidades.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/6FB6BC171E0F6830052579140073B7C2/\\$FILE/27972.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/6FB6BC171E0F6830052579140073B7C2/$FILE/27972.pdf)
- Loli, A. E. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista IIPSI Facultad de Psicología* - UNMSM, 16(1), 174 – 175.
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/download/3926/3150>
- López-Roldán, P. & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. España.
<http://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp->

content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf

- Mamani -Mendoza, Y. (2021). *Calidad de vida en los niños del Programa Social Vaso de Leche del barrio Virgen de las Mercedes Salcedo Puno-2018*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNP/15894>
- Moyano, D. & Perovic N.R. (2018). *Contribución nutricional del programa Comedores Escolares a la población infantil de diez escuelas municipales de la ciudad de Córdoba, Argentina*. *Rev Fac Cien Med Univ Nac Cordoba*, 75(3):194-202.
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/med/article/view/17559>
- Naju-Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral revista venezolana* ,4(8).23-35.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21922148002>
- OMS (2018). El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo.
<https://apps.who.int/nutrition/publications/foodsecurity/state-food-security-nutrition-2018-es.pdf>
- Otero-Aguirre, E.C. (2020). *Gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio a beneficiarios menores de 6 años en el distrito de Huanchaco – 2019*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45229>
- Paredes, A. J. & Bernabe, O. A. (2018). *Asociación entre la participación en programas de asistencia alimentaria y patrones del perfil lipídico en Perú*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/4220>
- Sotomayor-Zela, Z.J. (2021). *Factores asociados a la satisfacción del programa vaso de leche en el distrito de Miraflores – Arequipa*.
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/12541>
- Vega-Morales, P. (1998). Teoría de sistemas y evaluación de programas sociales. *Última Década*, 9(1), 1-14 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19500908>
- Villanueva–Abel, L.M. (2019). *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín*. (Tesis de maestría, Universidad Agraria de la Selva). <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1579>

Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>

Zapata-Chinchay, E.M. (2019). *Nivel de cumplimiento de gestión del programa vaso de leche y nivel de satisfacción de los beneficiarios del distrito Moche, 2019.* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45214>

Zúñiga-López, C (2019). Gestión Del Programa de Vaso de Leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del Distrito de Majes provincia de Caylloma. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9099>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1	Dimensiones
<p>Problema General ¿Qué relación existe en la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022.</p>	<p>GESTIÓN DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Selección - Programación - Distribución - Supervisión - Evaluación
Problema Específicos:	Objetivo Específicos:	Hipótesis Específicos:	Variable 2	Dimensiones
<p>P.E.1. ¿Qué relación existe en la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad, provincia de Lima, 2022?</p>	<p>O.E.1. Determinar la relación entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad, provincia de Lima, 2022.</p>	<p>H.E.1. Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad, provincia de Lima, 2022</p>	<p>CALIDAD DEL SERVICIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía <p>Metodología:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque: cuantitativo - Tipo: Básico - Diseño: No experimental - Nivel: Correlacional
<p>P.E.2. ¿Qué relación existe en la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta, provincia de Lima, 2022?</p>	<p>O.E.2. Determinar la relación entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta, provincia de Lima, 2022.</p>	<p>H.E.2. Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta, provincia de Lima, 2022.</p>		
<p>P.E.3. ¿Qué relación existe en la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad, provincia de Lima, 2022?</p>	<p>O.E.3. Determinar la relación entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad, provincia de Lima, 2022.</p>	<p>H.E.3. Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad, provincia de Lima, 2022.</p>		

<p>P.E.4. ¿Qué relación existe en la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía, provincia de Lima, 2022?</p>	<p>O.E.4. Determinar la relación entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía, provincia de Lima, 2022.</p>	<p>H.E.4. Existe una relación significativa entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía, provincia de Lima, 2022.</p>		
---	--	---	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del Programa de Vaso de Leche	La gestión es el proceso que incluye funciones y actividades laborales de asignación y ejecución del recurso público, que los funcionarios y demás encargados deberán realizar para alcanzar los fines propios del programa.	Para este trabajo, se recogerá la valoración de las encargadas de los Comités de Vaso de Leche, que brindan el servicio a beneficiarios. Considerando, las actuaciones, operaciones y decisiones que lleva a cabo la organización para la consecución de los objetivos.	Selección de beneficiarios	Acreditación de condiciones de menores beneficiarios Actualización del padrón de beneficiarios. Cobertura de menores de 6 años. Uso de ficha socioeconómica.	Escala Likert Ordinal de tipo Likert [1] "Nunca" [2] "Casi Nunca" [3] "A veces" [4] "Casi Siempre" [5] "Siempre"
			Programación	Ejecución de presupuesto. Distribución de productos adquiridos. Difusión de la planificación de adquisiciones. Transparencia de programación presupuestal.	
			Distribución	Distribución a favor de beneficiarios. Distribución de acuerdo a lo planificado. Diseño de distribución.	
			Supervisión	Designación del personal para supervisión. Supervisiones de entrega y consumo. Información de acciones de supervisión.	
			Evaluación	Aseguramiento de participación en degustaciones. Cumplimiento de fines y propósitos. Medición de efectos del programa	
			Calidad del servicio	Se obtiene como consecuencia de la medición o comparación de la expectativa del receptor del servicio (ración alimentaria) con el que se recibió finalmente.	
			Capacidad de respuesta		

Implementación necesaria.

Necesidades atendidas de beneficiarios.

Ambientes apropiados para beneficiarios
Aseguramiento de buena calidad de productos.

Seguridad

Aseguramiento de recepción de peticiones y certificados de calidad.

Capacitaciones periódicas.

Previsión de desabastecimiento.

Ambientes de almacenamiento.

Necesidades de beneficiarios.

Empatía

Reuniones con beneficiarios.

Trato a los beneficiarios.

Instalaciones acordes a necesidades.

Anexo 3: Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Selección de beneficiarios	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El programa solicita la acreditación documentaria de la edad de los menores beneficiarios	X		X		X		
2	El programa actualiza durante el año el padrón de beneficiarios.	X		X		X		
3	El programa cumple con la cobertura a los beneficiarios menores de 6 años	X		X		X		
4	El programa cuenta con una ficha socioeconómica	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Programación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El programa ejecuta en su totalidad el presupuesto planificado	X		X		X		
6	El programa ejecuta en su totalidad de la ración que se adquiere	X		X		X		
7	El programa difunde la información del Plan Anual de Adquisiciones	X		X		X		
8	El programa informa sobre la programación presupuestal	X		X		X		
	Dimensión 3: Distribución	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El programa exige la priorización a los beneficiarios, incluyendo a los menores de 6 años	X		X		X		
10	El programa cumple con la planificación periódica para la distribución de los productos	X		X		X		
11	El programa cumple con la distribución oportuna de la ración cruda	X		X		X		
12	El programa diseña una distribución oportuna de la ración preparada							
	DIMENSIÓN 4: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El programa designa al personal para que realice las acciones de supervisión al funcionamiento del comité	X		X		X		

14	el programa designa al encargado para realizar la supervisión al servicio que brinda el comité	X		X		X	
15	El programa efectúa supervisiones a la entrega y consumo de la ración	X		X		X	
16	El programa informa oportunamente a los beneficiarios sobre los resultados de las acciones de supervisión	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Evaluación.		Si	No	Si	No	Si	No
17	El programa genera espacios para las degustaciones de las raciones alimenticias	X		X		X	
18	El programa asegura la participación efectiva de los beneficiarios en la degustación de alimentos para determinar la ración alimenticia	X		X		X	
19	El programa genera espacios de análisis en el cumplimiento de los fines y propósitos	X		X		X	
20	El programa genera espacios de medición de los efectos del programa de los beneficiarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Lima, 12 de mayo del 2022.

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	La municipalidad informa a los beneficiarios sobre la finalidad del programa Vaso de leche y su importancia	X		X		X		
2	La municipalidad brinda información a los beneficiarios sobre los valores mínimos de la ración del programa vaso de leche	X		X		X		
3	La municipalidad informa a los beneficiarios en que el comité asegura la ración brindada	X		X		X		
4	La municipalidad informa a los beneficiarios sobre las condiciones en que se brinda el servicio	X		X		X		
5	La municipalidad brinda a los beneficiarios información sobre las deficiencias que pudieran existir en el programa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta							
6	La municipalidad hace llegar las sugerencias respecto al servicio que se brinda	X		X		X		
7	La municipalidad organiza reuniones periódicas con los beneficiarios	X		X		X		
8	El personal que brinda el servicio a los beneficiarios cuenta con los implementos necesarios	X		X		X		
9	Sus necesidades son atendidas por el servicio que brinda el programa	X		X		X		
10	La municipalidad cuenta con ambientes apropiados para que los beneficiarios menores de 8 años puedan ingerir la ración que se les brinda	X		X		X		
	Dimensión 3: Seguridad							
11	La municipalidad asegura productos de buena calidad para brindar un mejor servicio	X		X		X		

12	La municipalidad diseña espacios para presentar oportunamente una petición al comité	X		X		X	
13	La municipalidad asegura los certificados de calidad para cada uno de los alimentos recibidos en el centro de acopio o almacén	X		X		X	
14	La municipalidad capacita periódicamente a los integrantes del comité para brindar un servicio de calidad	X		X		X	
15	La municipalidad prevé el desabastecimiento para asegurar un servicio de calidad	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
16	La municipalidad asegura ambientes exclusivos para almacenamiento	X		X		X	
17	El encargado del PVL escucha las necesidades de los comités.	X		X		X	
18	La municipalidad asegura la realización de reuniones periódicas con los beneficiarios.	X		X		X	
19	La municipalidad regula el buen trato con los beneficiarios.	X		X		X	
20	La municipalidad propone instalaciones del programa estén acordes a las necesidades de los beneficiarios.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 12 de mayo del 2022. |


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Selección de beneficiarios							
1	El programa solicita la acreditación documentaria de la edad de los menores beneficiarios	X		X		X		
2	El programa actualiza durante el año el padrón de beneficiarios.	X		X		X		
3	El programa cumple con la cobertura a los beneficiarios menores de 6 años	X		X		X		
4	El programa cuenta con una ficha socioeconómica	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Programación							
5	El programa ejecuta en su totalidad el presupuesto planificado	X		X		X		
6	El programa ejecuta en su totalidad de la ración que se adquiere	X		X		X		
7	El programa difunde la información del Plan Anual de Adquisiciones	X		X		X		
8	El programa informa sobre la programación presupuestal	X		X		X		
	Dimensión 3: Distribución							
9	El programa exige la priorización a los beneficiarios, incluyendo a los menores de 6 años	X		X		X		
10	El programa cumple con la planificación periódica para la distribución de los productos	X		X		X		
11	El programa cumple con la distribución oportuna de la ración cruda	X		X		X		
12	El programa diseña una distribución oportuna de la ración preparada							
	DIMENSIÓN 4: Supervisión							

13	El programa designa al personal para que realice las acciones de supervisión al funcionamiento del comité	X		X		X		
14	el programa designa al encargado para realizar la supervisión al servicio que brinda el comité	X		X		X		
15	. El programa efectúa supervisiones a la entrega y consumo de la ración	X		X		X		
16	El programa informa oportunamente a los beneficiarios sobre los resultados de las acciones de supervisión	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Evaluación.	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El programa genera espacios para las degustaciones de las raciones alimenticias	X		X		X		
18	El programa asegura la participación efectiva de los beneficiarios en la degustación de alimentos para determinar la ración alimenticia	X		X		X		
19	El programa genera espacios de análisis en el cumplimiento de los fines y propósitos	X		X		X		
20	El programa genera espacios de medición de los efectos del programa de los beneficiarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia el instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Darlén Barramedo Rodríguez Galán DNI: 20044257

Especialidad del validador: Metodología de la investigación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

31 de mayo del 2022



.....
Firma del Experto Informante
DNI: 20044257

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	La municipalidad informa a los beneficiarios sobre la finalidad del programa Vaso de leche y su importancia	X		X		X		
2	La municipalidad brinda información a los beneficiarios sobre los valores mínimos de la ración del programa vaso de leche	X		X		X		
3	La municipalidad informa a los beneficiarios en que el comité asegura la ración brindada	X		X		X		
4	La municipalidad informa a los beneficiarios sobre las condiciones en que se brinda el servicio	X		X		X		
5	La municipalidad brinda a los beneficiarios información sobre las deficiencias que pudieran existir en el programa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta							
6	La municipalidad hace llegar las sugerencias respecto al servicio que se brinda	X		X		X		
7	La municipalidad organiza reuniones periódicas con los beneficiarios	X		X		X		
8	El personal que brinda el servicio a los beneficiarios cuenta con los implementos necesarios	X		X		X		
9	Su necesidades son atendidas por el servicio que brinda el programa	X		X		X		
10	La municipalidad cuenta con ambientes apropiados para que los beneficiarios menores de 6 años puedan ingerir la ración que se les brinda	X		X		X		
	Dimensión 3: Seguridad							
11	La municipalidad asegura productos de buena calidad para brindar un mejor servicio	X		X		X		

12	La municipalidad diseña espacios para presentar oportunamente una petición al comité	X		X		X	
13	La municipalidad asegura los certificados de calidad para cada uno de los alimentos recibidos en el centro de acopio o almacén	X		X		X	
14	La municipalidad capacita periódicamente a los integrantes del comité para brindar un servicio de calidad	X		X		X	
15	La municipalidad prevé el desabastecimiento para asegurar un servicio de calidad	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
16	La municipalidad asegura ambientes exclusivos para almacenamiento	X		X		X	
17	El encargado del PVL escucha las necesidades de los comités.	X		X		X	
18	La municipalidad asegura la realización de reuniones periódicas con los beneficiarios.	X		X		X	
19	La municipalidad regula el buen trato con los beneficiarios.	X		X		X	
20	La municipalidad propone instalaciones del programa estén acordes a las necesidades de los beneficiarios.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia el instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Darién Barramedo Rodríguez Galán DNI: 20044257

Especialidad del validador: Metodología de la investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

31 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante
DNI: 20044257

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE

El propósito de este cuestionario es conocer sus opiniones sobre aspectos importantes del trabajo. NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS NI INCORRECTAS. En las páginas siguientes Ud. encontrará una serie de afirmaciones acerca del PVL. Para cada una de ellas tendrá cinco alternativas de respuestas, Su tarea consistirá en marcar con “x” en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según su opinión describe con mayor exactitud lo que tú piensas.

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

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE									
DIMENSIÓN 1: Selección de beneficiarios					1	2	3	4	5
1	¿El programa solicita la acreditación documentaria de la edad de los menores beneficiarios?								
2	¿El programa actualiza durante el año el padrón de beneficiarios?								
3	¿El programa cumple con la cobertura a los beneficiarios menores de 6 años?								
4	¿El programa cuenta con una ficha socioeconómica para la selección empadronamiento de los beneficiarios?								
DIMENSIÓN 2: Programación					1	2	3	4	5
5	¿El programa ejecuta en su totalidad el presupuesto planificado?								
6	¿El programa distribuye la totalidad de la ración que adquiere?								
7	¿El programa difunde la información del Plan Anual de Adquisiciones?								
8	¿El programa informa sobre la programación presupuestal?								
DIMENSIÓN 3: Distribución					1	2	3	4	5
9	¿El programa exige la priorización a los beneficiarios, incluyendo a los menores de 6 años?								
10	¿El programa cumple con la planificación periódica para la distribución de los productos?								
11	¿El programa cumple con la distribución oportuna de la ración cruda?								
12	¿El programa diseña una distribución oportuna de la ración preparada?								
DIMENSIÓN 4: Supervisión					1	2	3	4	5

13	¿El programa designa al personal para que realice las acciones de supervisión al funcionamiento del comité?					
14	¿El programa designa al encargado para realizar la supervisión al servicio que brinda el comité?					
15	¿El programa efectúa supervisiones a la entrega y consumo de la ración?					
16	¿El programa informa oportunamente a los beneficiarios sobre los resultados de las acciones de supervisión?					
DIMENSIÓN 5: Evaluación		1	2	3	4	5
17	¿El programa genera espacios para las degustaciones de las raciones alimenticias?					
18	¿El programa asegura la participación efectiva de los beneficiarios en la degustación de alimentos para determinar la ración alimenticia?					
19	¿El programa genera espacios de análisis en el cumplimiento de los fines y propósitos?					
20	¿El programa genera espacios de medición de los efectos del programa en los beneficiarios?					

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO

El propósito de este cuestionario es conocer sus opiniones sobre aspectos importantes del trabajo. NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS NI INCORRECTAS. En las páginas siguientes Ud. encontrará una serie de afirmaciones acerca del PVL. Para cada una de ellas tendrá cinco alternativas de respuestas, Su tarea consistirá en marcar con “x” en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según su opinión describe con mayor exactitud lo que tú piensas.

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

VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO									
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad					1	2	3	4	5
1	¿La municipalidad informa a los beneficiarios sobre la finalidad del Programa de Vaso de Leche y su importancia?								
2	¿La municipalidad brinda información a los beneficiarios sobre los Valores Nutricionales Mínimos de la ración del Programa de Vaso de Leche								
3	¿La municipalidad informa a los beneficiarios la forma en que el comité asegura la ración brindada?								
4	¿La municipalidad informa a los beneficiarios sobre las condiciones en las que se brinda el servicio?								
5	¿La municipalidad brinda a los beneficiarios información sobre las deficiencias que pudieran existir en el programa?								
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta					1	2	3	4	5
6	¿La municipalidad hace llegar sugerencias respecto al servicio que se brinda?								
7	¿La municipalidad organiza reuniones periódicas con los beneficiarios?								
8	¿El personal que brinda el servicio a los beneficiarios cuenta con los implementos necesarios?								
9	¿Sus necesidades son atendidas por el servicio que brinda el programa?								
10	¿La municipalidad cuenta con ambientes apropiados para que los beneficiarios menores de 6 años puedan ingerir la ración que se les brinda?								
DIMENSIÓN 3: Seguridad					1	2	3	4	5
11	¿La municipalidad asegura productos de buena calidad para brindar un mejor servicio?								

12	¿La municipalidad diseña espacios para presentar oportunamente una petición al comité?					
13	¿La municipalidad asegura los certificados de calidad para cada uno de los alimentos recibidos en el centro de acopio o almacén?					
14	¿La municipalidad capacita periódicamente a los integrantes del comité para brindar un servicio de calidad?					
15	¿La municipalidad prevé el desabastecimiento para asegurar un servicio de calidad?					
DIMENSIÓN 4: Empatía		1	2	3	4	5
16	¿La municipalidad asegura ambientes exclusivos para almacenamiento?					
17	¿El encargado de PVL escucha las necesidades de los comités?					
18	¿La municipalidad asegura la realización de reuniones periódicas con los beneficiarios?					
19	¿La municipalidad regula el buen trato con los beneficiarios?					
20	¿La municipalidad propone instalaciones del programa estén acordes a las necesidades de los beneficiarios?					

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

FICHA TECNICA

- | | |
|---------------------------|---|
| 1) Nombre del instrumento | Cuestionario |
| 2) Procedencia | Lima - Perú |
| 3) Autor | Otero Aguirre Elsa Claudia |
| 4) Universidad | Cesar Vallejo |
| 5) N° de ítems | 40 |
| 6) Administración | individual o colectiva |
| 7) Escala tipo Likert | nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre |
| 8) Forma | completa |
| 9) Duración | 15-20 minutos |
| 10) Población | Madres del Programa vaso de leche |
| 11) Finalidad | Evaluar la gestión y la calidad de servicio del PVL |
| 12) Materiales | Cuestionario de la forma completa |
| 13) Codificación | El cuestionario evalúa 9 dimensiones |
- 1.-Selección de beneficiarios (ítems 1 al 4)
 - 2 Programación (ítems 5 al 8)
 - 3.-Distribución (ítems 9al12)
 - 4.-Supervisión (ítems 13 al 16)
 - 5.- Evaluación (ítems 17 al 20)
 - 6.-Fiabilidad (ítems 1 al 5)
 - 7.-Capacidad de respuesta (ítems 11 al 15)
 - 8.-Seguridad (ítems 13 al 15)
 - 9.- Empatía (ítems 16 al 20)