

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

**CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES, MENCIÓN:
ECONOMÍA Y SOCIOLOGÍA**



**GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO
PRADO**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ECONOMÍA Y NEGOCIOS

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR EN CIENCIAS
ECONÓMICAS Y SOCIALES, MENCIÓN: ECONOMÍA Y
SOCIOLOGÍA**

TESISTA: ANCOBAR BERROSPI DAVID

ASESOR: DR. ENCISO GUTIERREZ ISIDRO TEODOLFO

HUÁNUCO-PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios

Por darme la vida, por proteger mi familia y mantenerlo unida, por enseñarnos a vivir con responsabilidad y emprendimiento, por iluminarme al momento de tomar mis decisiones, por permitirme terminar esta etapa de mi vida con una visión más amplia de lo que nos espera en el futuro.

A mis hijos

Por ser mi inspiración que me impulsa cada día a seguir luchando por lograr mis metas y aspiraciones, para lograr ser un buen ejemplo para ellos.

A mi esposa

Por su apoyo incondicional, su comprensión y por confiar en mí, al brindarme las facilidades para proseguir con este propósito y continuar en la búsqueda de mis sueños que son también los de ella.

A mis padres

Por todo su esfuerzo desplegado en mi educación y sus sabias enseñanzas que me formaron y me ayudaron a enfrentar la vida.

*A mi asesor Dr. **Teodolfo** por su paciencia, sabios consejos y apoyo en la conducción de la presente tesis.*

AGRADECIMIENTOS

- A Dios por guiar mis pasos durante esta etapa de mi vida.
- A mi esposa **Karla** e hijos por estar siempre a mi lado apoyándome en las decisiones que tomo y que siempre han sido pensando en ellos y en nuestra familia.
- A mi madre **Elsa**, por apoyarme siempre, por confiar en mí, por ser mi fuente de inspiración gracias a su apoyo y consejos, he llegado a realizar una de mis grandes metas.
- A mi padre **Pedro**, por su apoyo permanente, por su paciencia y comprensión en las decisiones que marcaron mi vida en estos últimos años.
- A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Escuela de Posgrado.
- Gracias al Dr. **Teodolfo**, por su asesoría constante, por guiarme en la elaboración de esta tesis, por sus palabras de aliento.
- A todos los docentes de la Escuela de Pos Grado, de la mención de Economía y Sociología y en especial a los miembros de mi jurado de tesis, por ser guías oportunas en este trabajo de investigación y entender los propósitos de esta labor.
- Y a todas aquellas personas que de alguna y otra forma, tanto directa o indirectamente contribuyeron con la realización de mis objetivos.

RESUMEN

El trabajo de investigación que a continuación se presenta ha tenido como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del Programa del Vaso de Leche y su relación con la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado a los beneficiarios de este programa. La investigación es de tipo básica a un nivel explicativo correlacional y con diseño transversal. Para conocer la relación entre las variables de investigación se llevó a cabo una encuesta a los beneficiarios del Programa Social Vaso de Leche (PVL) de la municipalidad, cuya muestra fue de 131 personas, en la que se midió el nivel de percepción que tienen éstos sobre el funcionamiento del programa; para la variable independiente Gestión del Programa Vaso de Leche, se trabajó con 4 dimensiones: planificación, organización, ejecución y control; y para la variable dependiente Calidad de Servicio se establecieron 4 dimensiones también: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Este cuestionario estuvo conformado por 16 ítems con escala de Likert. Entre los resultados obtenidos se tiene que los usuarios en un 45.8% no perciben que haya una selección eficiente de beneficiarios, un 46.6% señala que los productos no se entregan en los plazos establecidos, el 48.8% dice que los procesos de selección para comprar los productos del vaso de leche no son transparentes y el 48.9% de beneficiarios afirma que los servidores públicos del programa no son empáticos. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre las variables Gestión del Programa Vaso de Leche y la Calidad de Servicio ($r=0.624$). Asimismo se demostró que existe correlación entre las dimensiones de la gestión del PVL y la calidad de servicio, en el siguiente orden: entre la planificación del PVL y la variable calidad de servicios, hay una correlación positiva moderada de $r=0,405$; entre la organización del PVL y la calidad de servicios, existe una correlación positiva moderada de $r=0,467$; entre la ejecución del PVL y la calidad de servicios, hay una correlación positiva moderada de $r=0,495$ y finalmente, entre el control del PVL y la calidad de servicios, existe una correlación positiva moderada de $r=0,505$.

PALABRAS CLAVES: Gestión, Calidad, Planificación, Organización, Ejecución y Control.

ABSTRACT

The research work presented below has had the objective of determining the relationship that exists between the management of the Glass of Milk Program and its relationship with the quality of service provided by the workers of the Provincial Municipality of Leoncio Prado to the beneficiaries of this program. The research is of a basic type at a correlational explanatory level and with a cross-sectional design. In order to know the relationship between the research variables, a survey was carried out on the beneficiaries of the Vaso de Leche Social Program (PVL) of the municipality, whose sample was 131 people, in which the level of perception they have was measured. on the operation of the Program, For the independent variable Management of the Glass of Milk Program, we worked with 4 dimensions: planning, organization, execution and control; and for the dependent variable Quality of service, 4 dimensions were also established: tangible elements, reliability, responsiveness and empathy. This questionnaire consisted of 16 items with a Likert scale. Among the results obtained, 45.8% of users do not perceive that there is an efficient selection of beneficiaries, 46.6% indicate that the products are not delivered within the established deadlines, 48.8% say that the selection processes to buy the Glass of milk products are not transparent and 48.9% of beneficiaries affirm that the public servants of the Program are not empathetic. The study concluded that there is a significant relationship between the variables Management of the Glass of Milk program and the quality of service ($r=0.624$). Likewise, it was demonstrated that there is a correlation between the dimensions of the PVL management and the quality of service, in the following order: between the planning of the PVL and the variable quality of services, there is a moderate positive correlation of $r=0.405$; between the organization of the PVL and the quality of services, there is a moderate positive correlation of $r=0.467$; between the execution of the PVL and the quality of services, there is a moderate positive correlation of $r=0.495$ and finally, between the control of the PVL and the quality of services, there is a moderate positive correlation of $r=0.505$.

KEYWORDS: Management, Quality, Planning, Organization, Execution and Control.

RESUMO

O trabalho de pesquisa apresentado a seguir teve como objetivo determinar a relação que existe entre a gestão do Programa Copo de Leite e sua relação com a qualidade do serviço prestado pelos trabalhadores do Município Provincial de Leoncio Prado aos beneficiários deste programa. A pesquisa é de tipo básico em nível explicativo correlacional e com desenho transversal. Para conhecer a relação entre as variáveis da pesquisa, foi realizada uma pesquisa com os beneficiários do Programa Social Vaso de Leche (PVL) do município, cuja amostra foi de 131 pessoas, na qual foi medido o nível de percepção que eles têm, sobre o funcionamento do Programa; Para a variável independente Gestão do Programa Copo de Leite, trabalhamos com 4 dimensões: planejamento, organização, execução e controle; e para a variável dependente Qualidade de serviço foram também estabelecidas 4 dimensões: elementos tangíveis, fiabilidade, capacidade de resposta e empatia. Este questionário foi composto por 16 itens com escala Likert. Dentre os resultados obtidos, 45,8% dos usuários não percebem que haja uma seleção eficiente dos beneficiários, 46,6% indicam que os produtos não são entregues nos prazos estabelecidos, 48,8% dizem que os processos de seleção para comprar o Copo de laticínios são não transparente e 48,9% dos beneficiários afirmam que os servidores públicos do Programa não são empáticos. O estudo concluiu que existe relação significativa entre as variáveis Gestão do programa Copo de Leite e a qualidade do atendimento ($r=0,624$). Da mesma forma, demonstrou-se que existe correlação entre as dimensões da gestão do PVL e a qualidade do serviço, na seguinte ordem: entre o planejamento do PVL e a variável qualidade dos serviços, existe uma correlação positiva moderada de $r= 0,405$; entre a organização do PVL e a qualidade dos serviços, existe correlação positiva moderada de $r=0,467$; entre a execução do PVL e a qualidade dos serviços, existe uma correlação positiva moderada de $r=0,495$ e por fim, entre o controle do PVL e a qualidade dos serviços, existe uma correlação positiva moderada de $r=0,505$.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão, Qualidade, Planejamento, Organização, Execução e Controle.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
RESUMO	vi
ÍNDICE	vii
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	17
1.3 VIABILIDAD	18
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.4.1 Problema general:.....	18
1.4.2 Problemas específicos:	19
1.5 FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PROBLEMA.....	19
1.5.1 Objetivo general:.....	19
1.5.2 Objetivos específicos:	19
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	21
2.1.2 Antecedentes Nacionales	27
2.1.3 Antecedentes Locales.....	33
2.2 BASES TEÓRICAS.....	35
2.2.1. Programas sociales: evaluación y fundamentos teóricos	35
2.2.2. Teorías sobre el gasto social	37
2.2.3. Teorías sobre los servicios públicos.....	39
2.3 BASES CONCEPTUALES	40
2.3.1 Gestión del Programa Vaso de Leche	40
2.2.2. Dimensiones de la gestión del Programa Vaso de Leche	44
2.2.3 Calidad de Servicios públicos	59
2.2.4 Dimensiones de la calidad de servicios.....	62

2.4	BASES FILOSÓFICAS	63
2.5	BASES EPISTEMOLÓGICAS	66
2.6	BASES ANTROPOLÓGICAS	69
	CAPÍTULO III	72
	SISTEMA DE HIPÓTESIS	72
3.1	FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	72
3.1.1.	Hipótesis General	72
3.1.2.	Hipótesis Específicas	72
3.2	SISTEMA DE VARIABLES	73
3.2.1.	Variable independiente.....	73
3.2.2.	Variable dependiente.....	73
3.3	OPERACIONALIZACIÓN Y DEFINICIÓN DE VARIABLES	74
3.3.1.	Operacionalización de variables	74
3.3.1.	Definición operacional de variables.....	76
	CAPÍTULO IV	78
	MARCO METODOLÓGICO	78
4.1	ÁMBITO	78
4.2	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	78
4.2.1.	Tipo de investigación	78
4.2.2.	Nivel de investigación.....	78
4.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	79
4.3.1.	Descripción de la población	79
4.3.2.	Muestra y método de muestreo	79
4.3.3.	Criterios de inclusión y exclusión	80
4.4	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	83
4.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	85
4.5.1.	Técnicas.....	85
4.5.2.	Instrumentos	85
4.6	TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	87
4.7	ASPECTOS ÉTICOS	88
	CAPÍTULO V	89
	RESULTADOS.....	89
5.1	ANÁLISIS DE DATOS DEMOGRÁFICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	89
5.1.1	Datos personales.....	89

5.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA INVESTIGACIÓN	96
5.2.1 Análisis de la variable Independiente: Gestión del Programa Vaso de Leche.....	96
5.2.2 Análisis de la Variable dependiente: Calidad de servicio.....	108
5.3 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	120
5.3.1 Contrastación y prueba de hipótesis.....	120
5.3.2 Prueba de hipótesis general.....	121
5.3.3 Prueba de hipótesis para las dimensiones.....	122
5.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	126
5.5 APORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN	131
CONCLUSIONES	135
RECOMENDACIONES	137
REFERENCIAS	140
ANEXOS	145

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Beneficiarios del programa según prioridad</i>	44
Tabla 2 <i>Operacionalización de variables</i>	75
Tabla 3 <i>Beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad provincial de Leoncio Prado</i>	76
Tabla 4 <i>Escala de Likert</i>	86
Tabla 5 <i>Confiabilidad del instrumento</i>	87
Tabla 6 <i>Género de encuestados</i>	89
Tabla 7 <i>Rango de edades de los beneficiarios encuestados</i>	90
Tabla 8 <i>Nivel de estudios de los beneficiarios encuestados</i>	92
Tabla 9 <i>Número de hijos de los beneficiarios encuestados</i>	93
Tabla 10 <i>Integrantes del hogar que reciben los productos del PVL</i>	94
Tabla 11 <i>Ingreso promedio mensual de los beneficiarios</i>	95
Tabla 12 <i>Existe una selección eficiente de los beneficiarios</i>	97
Tabla 13 <i>Planifican anticipadamente la entrega de productos</i>	98
Tabla 14 <i>El Comité del PVL al que pertenece se encuentra bien organizado</i>	100
Tabla 15 <i>Participa en la elección de los directivos del comité del PVL</i>	101
Tabla 16 <i>Se distribuye equitativamente los productos del PVL</i>	103
Tabla 17 <i>Se entregan los productos del PVL en los plazos establecidos</i>	104
Tabla 18 <i>La OCI supervisa la entrega de productos</i>	106
Tabla 19 <i>Los beneficiarios del PVL se capacitan en materia de control</i>	107
Tabla 20 <i>Almacén presenta buenas condiciones salúbricas</i>	109
Tabla 21 <i>Los productos que se entregan son de buena calidad</i>	110
Tabla 22 <i>Los trabajadores del PVL cumplen sus promesas</i>	112
Tabla 23 <i>Los procesos de compra son transparentes</i>	113
Tabla 24 <i>Los trabajadores son puntuales y rápidos en la atención</i>	115
Tabla 25 <i>Quejas y reclamos solucionados a tiempo</i>	116
Tabla 26 <i>Los trabajadores del PVL se ponen en el lugar de los beneficiarios</i>	117
Tabla 27 <i>Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe</i>	118
Tabla 28 <i>Correlación entre la gestión del programa vaso de leche y la calidad de servicio</i>	121
Tabla 29 <i>Correlación entre la planificación del PVL y la calidad de servicio</i>	122
Tabla 30 <i>Correlación entre la organización del PVL y la calidad de servicio</i>	123
Tabla 31 <i>Correlación entre la ejecución del PVL y la calidad de servicio</i>	124
Tabla 32 <i>Correlación entre el control del PVL y la calidad de servicio</i>	125

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Población beneficiaria del PVL según condición de pobreza</i>	16
Figura 2 <i>Componentes del Sistema de Focalización de Hogares</i>	47
Figura 3 <i>Beneficiarios del PVL recibiendo sus raciones en Almacén de MPLP</i>	56
Figura 4 <i>SERVQUAL- modelo de medición de la satisfacción de clientes</i>	63
Figura 5 <i>La ciencia y la interacción entre el componentes empírico y teórico.</i>	65
Figura 6 <i>Diseño transversal correlacional</i>	84
Figura 7 <i>Género de los beneficiarios del programa vaso de leche</i>	90
Figura 8 <i>Rango de edad de los beneficiarios encuestados</i>	91
Figura 9 <i>Nivel de estudios de los beneficiarios del PVL</i>	92
Figura 10 <i>Número de hijos de los beneficiarios encuestados</i>	93
Figura 11 <i>Integrantes de un hogar que reciben sus raciones del PVL</i>	94
Figura 12 <i>Ingreso promedio mensual de los beneficiarios del PVL</i>	95
Figura 13 <i>Si seleccionan eficientemente a los beneficiarios</i>	97
Figura 14 <i>Si Planifican anticipadamente la entrega de productos a los beneficiarios</i>	98
Figura 15 <i>El Comité del PVL se encuentra bien organizado</i>	100
Figura 16 <i>Participación en la elección de los directivos del comité del vaso de leche</i>	102
Figura 17 <i>Existe distribución equitativa de los productos del PVL en sus Comités</i>	104
Figura 18 <i>Se entregan los productos del vaso de leche en los plazos acordados</i>	105
Figura 19 <i>Supervisión de la entrega de alimentos por parte de la OCI de la MPLP.</i>	107
Figura 20 <i>Si se capacita en materia de Control a los beneficiarios del PVL</i>	108
Figura 21 <i>El Almacén tiene condiciones salúbricas adecuadas</i>	110
Figura 22 <i>Son de calidad los productos que se entregan en el PVL</i>	111
Figura 23 <i>Los servidores del PVL cumplen lo que prometen</i>	112
Figura 24 <i>Transparencia en los procesos de compra de productos del PVL</i>	114
Figura 25 <i>Puntuales y rápidos en la atención a los beneficiarios</i>	115
Figura 26 <i>Quejas y reclamos atendidos a tiempo</i>	116
Figura 27 <i>Los trabajadores del PVL se ponen siempre en el lugar de los beneficiarios.</i>	118
Figura 28 <i>Encuentra satisfacción en el servicio que recibe</i>	119
Figura 29 <i>Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Pearson</i>	120

INTRODUCCIÓN

Entendemos a la gestión administrativa como un proceso conformado por un conjunto de tareas y actividades coordinadas con la finalidad de contribuir a utilizar óptimamente los recursos que posee una organización, con el propósito de alcanzar los objetivos y lograr los más convenientes resultados. La gestión administrativa involucra las actividades de planeación, dirección, organización, control y evaluación; que vienen a ser las dimensiones a través de las cuales se va a poder medir si realmente existe una gestión de calidad en el funcionamiento de una organización o el otorgamiento de un servicio por parte de ella.

Hablar de gestión administrativa en la ejecución del Programa social Vaso de Leche es aceptar la importancia de la gestión en la conducción de este programa en el Perú, que ha tenido muchos aciertos en la búsqueda de la eliminación de la desnutrición elevando el rango de nutrición de los beneficiarios y contribuyendo en la calidad de vida de estos. Sobre todo, porque en estos últimos tiempos nuestro país se ha visto afectado drásticamente por situaciones desfavorables como la pandemia, la inestabilidad política, económica, social y la recesión, que han traído como consecuencia el aumento de la pobreza y por ende el incremento de la desnutrición y problemas muy serios en la salud de los peruanos, preferentemente de los más vulnerables. Es en estas circunstancias en que programas sociales como el del vaso de leche gestionados con eficiencia se convierten en vitales para combatir estos efectos en los hogares de extrema pobreza.

El Programa del Vaso de Leche (PVL), es un programa social creado mediante la Ley N° 24059 que tiene dentro de su primera finalidad ofrecer una ración por día de alimentos a una población que se considera vulnerable, para poder ayudarlos a superar la falta de alimentos por los que atraviesan las familias que se encuentran en condiciones de extrema pobreza. La ejecución de este programa se realiza con la participación activa de la comunidad, cuyo fin es el de elevar su nivel nutricional y así ayudarlos a mejorar la calidad de vida de esta población que, por su deficiente situación económica, no podría atender sus necesidades elementales (MEF- Política Económica y Social, 2019).

El Programa social Vaso de Leche es una organización que tiene cobertura nacional porque alcanza a las 1834 municipalidades entre provinciales y distritales, con una atención a niños de 0-6 años de edad y madres embarazadas como prioridad principal; así como a niños de 7-13 años, personas ancianas y personas con TBC, como segunda prioridad. Este es el público objetivo del programa que se desarrolla en todo el país, conducido por los Gobiernos Locales; y que en la provincia de Leoncio Prado se hacen los esfuerzos posibles por dar cumplimiento al objetivo institucional con algunas dificultades en su ejecución, problemas que deben ser superados por el bien de la institución y sobre todo para entregar calidad en la atención que se ofrece a los beneficiarios, calidad que depende de una buena gestión.

El motivo primordial del presente estudio es saber cuál es la relación entre la gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. La población de estudio estuvo constituida por los 2458 usuarios, repartidos en 72 comités de Vaso de Leche, cuya muestra lo conformaron 131 personas que hacen uso de este programa.

El contenido de la investigación titulada “Gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado” se estructuró en 5 capítulos los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I: Planteamiento del problema de investigación, en este primer capítulo se hablará sobre cuál es el problema que argumenta nuestra investigación, por otra parte, este tema comprende la fundamentación del problema, la justificación e importancia de la investigación, viabilidad de la investigación, formulación del problema y la formulación de objetivos.

Capítulo II: Marco teórico, aquí se tratará sobre los antecedentes de la investigación, que son los internacionales, nacionales y locales, también se abordarán las bases sobre las que se afianza la investigación y que son las bases teóricas, las bases conceptuales, las bases filosóficas, las bases epistemológicas y las bases antropológicas.

Capítulo III: Sistema de hipótesis, aquí se tratará la formulación de la hipótesis, constituido por la hipótesis general y específicas, de igual manera se realizará la operacionalización de variables y la definición operacional de las variables.

Capítulo IV: Marco Metodológico, en este capítulo se aborda el ámbito de estudio, el tipo y nivel de investigación, la población y muestra, el diseño de la investigación, las técnicas e instrumentos usados, las técnicas para el procesamiento de datos y análisis de datos y por último los aspectos éticos.

Capítulo V: Resultados, en este último capítulo se muestran los resultados con su respectivo análisis de datos demográficos, el análisis descriptivo por cada una de las variables y dimensiones de estudio con su respectiva interpretación, la contrastación de hipótesis, discusión de resultados con otros autores y el aporte científico de la investigación.

Y finalmente para culminar la investigación se presentan las conclusiones que vienen a ser la síntesis de los resultados a los que se llegó en el estudio, seguidamente se plantean algunas recomendaciones, terminando con las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

En el Perú existen diferentes programas sociales que fueron creados con la finalidad de combatir la pobreza. Con este propósito existe una institución que está a cargo de la clasificación socioeconómica de las personas, esta entidad es la Unidad Central de Focalización que realiza su trabajo mediante el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), esta institución tiene la función de identificar a poblaciones en situación de pobreza, exclusión o vulnerabilidad, desarrollando la Clasificación Socioeconómica (CSE) de las personas. En otras palabras, informa qué hogares están en la situación de: no pobre, pobre y pobre extremo. Esta información utiliza los programas sociales y subsidios para atender a los que se encuentran clasificados socioeconómicamente como pobre y pobre extremo. El Programa Social Vaso de Leche (PVL) recepciona lo que les transfiere el Ministerio de Economía y Finanzas destinado a todas las municipalidades del país, cuyo objetivo es el de proveer de alimentos, prioritariamente a los niños entre 0 y 13 años y madres gestantes.

Los Gobiernos Locales tienen bajo su responsabilidad la ejecución del programa en todas sus actividades ya sea en la selección de beneficiarios, la programación de las distribuciones de alimentos, supervisión y control; para ello, participa la ciudadanía a través de las madres de familia, principalmente, con organizaciones sociales de base denominadas clubes de madres y comités de vaso de leche que operan en las localidades a las que corresponde cada municipalidad.

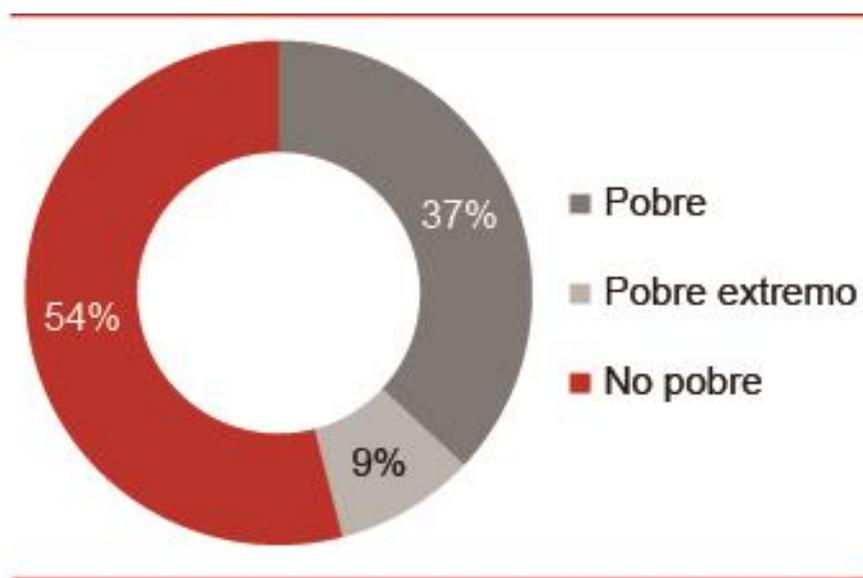
En la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) se tiene como resultado que en el año 2020 a nivel nacional 852,412 hogares se beneficiaron con el Programa Vaso de Leche. No obstante, si consideramos las razones de distribución del Ministerio de Desarrollo Social (MIDIS), se puede descubrir que solo un 9% de los hogares beneficiarios es pobre extremo, el 37% es pobre y el 54% de hogares no son pobres. En otras palabras,

5 de cada 10 hogares que reciben alimentos del programa no deberían recibirlo, porque no cumplen con el requisito de ser realmente pobres. Es decir 462,583 hogares (54.3%), han recibido alimentos del programa sin ser merecedores.

Estas deficiencias se deben, en cierta medida, al poco control que ejercen las municipalidades, pues en el 2020, según el MIDIS, de los 1,874 municipios distritales que hay en el país, un 15% aproximadamente, no envió los datos sobre los usuarios, lo que demuestra que el gasto en el programa no atiende a la población que realmente necesita, según los requerimientos de focalización.

Figura 1

Población beneficiaria del PVL según condición de pobreza, año 2020.



Nota. La figura indica la cantidad porcentual de población que se beneficia con el Programa Vaso de Leche. Datos contruidos por el INEI el año 2020. Fuente ENAHO Comex Perú.

Comex Perú señala que, durante el 2020, distintos programas sociales realizaron cambios extraordinarios para cubrir con la emergencia nacional y así poder amortiguar los impactos que tendría sobre las poblaciones vulnerables. Sin embargo, a pesar de ello, la crisis económica no se ha podido evitar, tal es así que la pobreza monetaria en el 2020 retrocedió a como era en el 2010, que llegó al 30.1% de la

población. Por ello es por lo que se convierte es una prioridad del Gobierno, atender a los grupos más vulnerables, y al hacerlo también debe mejorar la calidad del gasto público orientado a los programas sociales, de tal manera que atiendan a quienes verdaderamente lo necesitan.

Asimismo, en el 2020, se proveyeron S/ 417.8 millones para el PVL. De este dinero, cerca de S/ 191 millones fueron malgastados debido a las filtraciones. Por eso es importante indicar que, si se quiere reestructurar el Programa Vaso de Leche, se debe reconsiderar la unión del sistema de focalización y las razones de elegibilidad para llegar a quienes realmente lo necesitan. Pues, en estos tiempos de crisis en que debe haber mayor cobertura de los programas sociales, se debería cuidar mejor que nunca el presupuesto de estas entidades haciendo una buena administración de ellas.

En la jurisdicción de la municipalidad provincial de Leoncio Prado se ha podido observar que muchas veces la entrega de los productos del PVL no se realiza oportunamente de acuerdo con el cronograma establecido por la municipalidad que se publica al inicio del periodo presupuestal. Esto ha generado que los beneficiarios esperanzados en este cronograma se sientan descontentos e incómodos por no cumplir con esta programación, por lo que suceden reclamos de los beneficiarios a sus respectivos comités o a la subgerencia de programas sociales. Estas quejas deberían ser solucionadas oportunamente, para no perder credibilidad entre sus usuarios.

1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La calidad de servicios públicos cada vez se ha ido deteriorando en nuestro país por múltiples factores, dentro de ellos podemos considerar como una de las causas más importantes el desenvolvimiento del recurso humano que labora en las diferentes entidades del Estado.

Por tal motivo nuestra investigación buscó conocer y describir la relación que tiene la gestión del Programa del Vaso de Leche (PVL) y la calidad de servicio recibido por los beneficiarios de este programa que atiende la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado y región de Huánuco, entidad de quien se busca conocer qué nivel de satisfacción o insatisfacción tienen los usuarios del programa y cuáles son los motivos

por los cuales tienen esa percepción; y al mismo tiempo proporcionar las medidas adecuadas para implementar estrategias y otras acciones que aporten el insumo necesario para tomar las decisiones correctas.

Esta investigación es **importante** porque contribuirá a través de una propuesta la mejora en la calidad de atender a los usuarios del Programa Social Vaso de leche en beneficio de las personas que hacen uso de este beneficio que proporciona la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, esta calidad deberá estar reflejado no sólo en la buena atención y trato hacia los beneficiarios, sino también en la entrega oportuna de los productos en el mejor estado posible y en las mejores condiciones de salubridad e higiene; hecho que redundará en la disminución de la desnutrición de los hogares focalizados y elevar el bienestar de las familias de los beneficiarios de este importante programa nacional.

1.3 VIABILIDAD

La presente investigación es viable porque:

a) Existe información de acceso público, en las municipalidades y de trabajos de investigación nacionales con referencia a la percepción que tienen los usuarios de los servicios públicos que reciben.

b) Existen bases teóricas y epistemológicas sobre la gestión de los programas sociales y la calidad de los servicios que reciben los usuarios.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 *Problema general:*

¿La gestión del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?

1.4.2 *Problemas específicos:*

- ¿La planificación del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?
- ¿La organización del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?
- ¿La ejecución del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?
- ¿El control del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?

1.5 FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PROBLEMA

1.5.1 *Objetivo general:*

Determinar si la gestión del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

1.5.2 *Objetivos específicos:*

- Determinar si la planificación del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.
- Precisar si la organización del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.
- Comprobar si la ejecución del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

- Analizar si el control del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 *Antecedentes Internacionales*

- **García, R. (2017)** realizó una investigación Doctoral llevada a cabo en la Universidad de Murcia – España: Política Social del Hambre: Estudio sobre la Eficacia del Programa Operativo de Reparto de Alimentos de la Región de Murcia, esta investigación buscó determinar la eficacia de las acciones tomadas por el Programa Operativo español sobre la asistencia alimentaria a las personas más desfavorecidas que está financiado por el Fondo de Ayuda Europea y dirigido prioritariamente a atender la privación de alimentos. Para esta investigación, la autora utilizó varias técnicas de recolección de datos, entre ellas, tenemos a la técnica de la entrevista en profundidad y el análisis de datos estadísticos, instrumentos que luego fueron analizados. Como conclusiones en los análisis de investigación se tuvo que en el primer análisis se comprobó la incidencia geográfica en la región Murcia, según los datos entregados por el Banco de Alimentos del Segura (BASMUR), también el impacto en cifras de este recurso, ejerciendo una comparación con la población de cada municipio y los índices de pobreza y desempleo regionales. El segundo y tercer análisis se centró en las entrevistas realizadas a una población de usuarios de los alimentos y a profesionales de las diversas organizaciones vinculadas de reparto.

Los resultados, demuestran que el apoyo no soluciona el problema debido a la pobreza, puesto que los recursos que se emplean para combatir la pobreza no son suficientes para satisfacer esta necesidad. Por ello es que todos los esfuerzos van a buscar cubrir necesidades básicas, también se deben dotar de mayores recursos para conseguir que las personas sean más independientes y autónomas, intentando lograr la satisfacción de estas familias a nivel global,

para garantizar que con estas medidas se pueda conseguir una redistribución equilibrada de los alimentos.

- **Olvera et al., (2017)** en su estudio sobre los efectos contrarios que generan los programas de ayuda alimentaria en las familias rurales de Calakmul, Campeche – México, analizó los efectos de la ayuda del gobierno a través del Programa de Inclusión Social Prospera, Programa de Apoyo Alimentario (PAL), Programa Estratégico para la Seguridad Alimentaria (PESA) y las Cocinas Escolares, todos ellos programas sociales mexicanos, sobre la generación de alimento y la forma de consumirlo. Para ello se aplicaron 46 encuestas y 32 entrevistas a beneficiarios, campesinos y funcionarios de los mencionados programas. Los resultados arrojaron que el consumo de alimentos con alto contenido energético, ricos en grasas, azúcares y sodio, se ha incrementado. La gente de las comunidades tiende a consumir alimentos altamente industrializados debido a la desinformación, bajo nivel educacional, nula educación nutrimental y la mucha disposición de alimentos industrializados. Se concluyó que los programas públicos analizados requerirían componentes educativos más claros respecto a la calidad de los alimentos consumidos. Los resultados del estudio muestran algunos efectos no esperados de los programas Prospera, PESA, PAL y Cocinas Escolares. Estos programas han afectado indirectamente las costumbres alimenticias, al generar una profunda dependencia de la población hacia el apoyo gubernamental, convirtiéndose de esta manera a los pobladores en sólo receptores, a pesar de que las agencias del gobierno permanecen vigilando y guiando a los habitantes a través de visitas, talleres y asistencia alimentaria, ello en vez de mejorar la alimentación de los beneficiarios, sólo ha conseguido una mayor dependencia del gobierno.

- **León (2010)** en su investigación sobre el establecimiento del indicador mexicano de satisfacción del beneficiario del programa de abasto social de leche Liconsa y el programa 70 desarrollado por la Secretaría de Desarrollo Social en la ciudad de México, análisis realizado sobre ingeniería de la calidad,

que tuvo como principal objetivo evaluar si los beneficiarios se sienten satisfechos con los programas sociales: Programa de Abasto social de la leche Liconsa (organización que se dedica a industrializar la leche de gran calidad y es distribuida de manera subsidiada por el Gobierno Mexicano para mejorar la nutrición de millones de mexicanos, preferentemente niños de incluso 12 años de edad y el Programa social 70 (Programa que tiene como objetivo mejorar los ingresos y la protección social de las personas ancianas).

Se empleó en este estudio la metodología descriptiva y se refirió a la adecuación del Índice de Satisfacción de Clientes América, por sus siglas en inglés (ACSI - América Customer Satisfaction Inde) que es un indicador para medir cuán satisfechos están los consumidores en los Estados Unidos. En el estudio se ha utilizado un método sobre la propia evaluación que realizó la investigación basada en el índice Mexicano de Satisfacción al Usuario (IMSU) para el seguimiento de Programas Sociales que se llevan a cabo en México. El instrumento que se ha usado en este estudio ha sido el cuestionario, cuyas preguntas están orientadas a conocer el comportamiento de las variables según el formato de evaluación, también ocurrió lo mismo con las entrevistas a los beneficiarios y la revisión documentaria acerca de conducción de programas sociales.

La conclusión a la que se llegó es de que los que se benefician con este programa de Abasto social están muy contentos con la leche Liconsa que reciben, pero no se sienten a gusto los que se benefician con el Programa 70 años, que no están satisfechos, porque lo califican entre regular y buena.

- **Almanza (2013)** en su investigación sobre Programas de asistencia alimentaria de los países de América Latina: Colombia, México, Bolivia y Chile, realizada para obtener el nivel de especialista en Administración de Salud Pública de la Universidad Nacional de Colombia, en ella describe y explica en qué medida las políticas de seguridad alimentaria solucionan la problemática sobre la desnutrición en la población más vulnerable, niños, niñas, gestantes y adultos mayores, y qué estrategias se implementaron en los

programas de apoyo o asistencia alimentaria, los cuales dan una solución inmediata a dos de los factores principales de la desnutrición, la disponibilidad y el acceso limitado a los alimentos. Asimismo, se destacan los objetivos de estos programas de asistencia alimentaria que es la de eliminar los problemas de hambre en la población vulnerable. Los resultados que han tenido estos programas, según la investigación mencionada, se ven reflejados positivamente en las encuestas de salud y nutrición que realizan en los diferentes países, donde la situación de desnutrición ha disminuido en la última década. Países como Colombia, México, Bolivia y Chile deben cumplir con erradicar la pobreza extrema, disminuir la mortalidad de niños con menos de 5 años, mejorar la maternidad entre otros compromisos internacionales. Y que a su vez tienen una población beneficiaria similar.

Por otro lado en lo referente a las obligaciones o contraprestación de los beneficiarios, se encuentran algunas similitudes entre los países de México y Chile, en donde los que hacen uso de los beneficios de éstos programas deben cumplir obligatoriamente con la asistencia a las consultas de salud, estar al día en su vacunación, asistir a los talleres sobre el progreso de su calidad de vida, la no asistencia a cualquiera de estas actividades traerá como consecuencia la suspensión de los servicios que brindan los programas sociales.

- **Cogco et al., (2013)** desarrollaron un artículo de investigación acerca de la satisfacción de programas sociales caso del programa de abasto de leche Liconsa, en el cual señalan que el programa Abasto Social de Leche es uno de los programas sociales más antiguos que hay en México, que distribuye y de forma subsidiada esta leche a personas que se encuentran en estado de pobreza. El producto que entrega este programa ha sufrido muchos cambios y mejoramientos en el aspecto nutricional y de imagen; en este el artículo se muestran los resultados sobre la satisfacción que experimentan los beneficiarios del programa, para ello se usó una metodología amplia que incluye gestionar el programa, las expectativas de los beneficiarios y el lado comunitario. Los resultados a los que se llegaron indican que la población objetivo dice encontrarse satisfecha con el programa.

- **Nino, Gamboa y Serrano (2019)** en el artículo de investigación científica sobre la percepción de los beneficiarios de cuán satisfechos están con el programa de alimentación de escolares en Bucaramanga (Colombia), tuvo como finalidad saber la percepción sobre satisfacción del Programa de Alimentación Escolar - PAE en Bucaramanga que tienen los que hacen uso de él, haciendo un estudio cuantitativo y transversal. La población estudiada fue el universo de escolares beneficiarios de este programa que son 31,230 estudiantes y la muestra de 401 escolares, que fue dividido en dos clases según edad: grupo primero (5 - 8 años) y grupo segundo (9 - 17 años). Se realizaron encuestas para analizar los elementos sociales y sensoriales; y una vez que se recogieron los datos se hicieron análisis descriptivos para verificar diferencias estadísticas significativas, se trabajó con la prueba de chi cuadrado y T de Student y se ejecutaron análisis bivariados y multivariados entre las particularidades de utilidad y para medir la perspectiva satisfactoria se usó regresión lineal simple y múltiple.

Entre los resultados alcanzados se tuvo que los alumnos de estrato socioeconómico bajo y medio demostraron un nivel de percepción de satisfacción muy alto ante las raciones de alimentos recibido y de los alumnos de estrato socioeconómico medio-medio y medio-alto, se encontró que el 25% de los estudiantes botaba los alimentos a la basura. Hallazgos detectados que permitieron llegar a la conclusión que existe una urgente necesidad de ser más rigurosos en la identificación de los usuarios del programa.

- **Cabrera et al., (2010)** quienes en su artículo científico sobre la propuesta de valuación de la satisfacción de los usuarios de programas sociales - modelo de análisis, desarrollaron una investigación evaluativa en el que el grupo GREDI, de la Universidad de Barcelona, realizó por encargo del organismo mexicano CONAFE (Consejo Nacional del Fomento Educativo) con el propósito de analizar la percepción que tienen los beneficiarios, tanto varones como mujeres, de los programas sociales que existen en este país. Trabajo que se realizó en seis comunidades y tres Estados mexicanos siendo las unidades

de análisis el alumnado, el profesorado, las familias y la comunidad, planteándose para ello un modelo de evaluación de programas sociales mediante la valoración de sus beneficiarios. Este modelo evaluativo es muy importante para las instituciones sociales porque analiza la realidad de los programas sociales con una visión más global, y representa una aproximación al enfoque holístico que permite tomar conciencia sobre lo importante que es la participación de los beneficiarios en la toma de decisiones, logrando con esto incrementar el empoderamiento de los participantes.

- **Gómez (2012)** desarrolló una tesis doctoral sobre la evaluación de la calidad de los programas de servicios sociales, en donde ejecuta un modelo siguiendo una metodología conceptual para evaluar la calidad percibida en los programas de servicios sociales comunitarios. aquí se examina y analiza la evolución que han tenido los programas de servicios sociales que el Estado brinda para generar bienestar en la población, para la realización de este estudio se utilizan procedimientos de elaboración de datos cuantitativa y cualitativamente, como las encuestas, las entrevistas personalizadas y los grupos de debate, técnicas más utilizadas en la sociología. Aquí se habla mucho sobre la calidad de servicios y su utilización en la gestión estatal; teniéndose como sustento el modelo de percepción de la calidad por los usuarios y su satisfacción, utilizando todas las dimensiones de calidad. El resultado final muestra a unos beneficiarios muy a gusto con el servicio y con las dimensiones analizadas.

- **Sánchez Pérez, M. C. (2016)** en su artículo sobre la satisfacción de los usuarios y trabajadores en la valuación de programas sociales, señala que la comodidad de los clientes internos y externos se convierte hoy en día en un aspecto relevante en cualquiera etapa de la apreciación y mejora de los servicios que una empresa o institución brinde a sus usuarios o clientes. Esta inclinación, que empezó en el ámbito privado, ha ido extendiéndose hacia los servicios públicos y, por ende, hacia los servicios que se otorgan a la sociedad. Este artículo discute la importancia de elaborar un análisis de satisfacción en

los servicios sociales elementales, tanto del grupo de los trabajadores profesionales, así como de los beneficiarios (as). En las conclusiones se puede observar una evaluación favorable sobre los servicios sociales elementales por los beneficiarios o consideradas también personas usuarias, en la línea de estudios relacionados a la perspectiva de los servicios estatales. Por otro lado, pese a existir pocas indagaciones sobre profesionales, se recalca la gran satisfacción mostrada por los que se encuentran brindando los servicios sociales, lo que evidencia la aptitud de estos servidores estatales, que vienen a ser los clientes internos de la organización.

- **Álvarez & Montano (2019)** en su artículo de investigación sobre la implementación de programas sociales en Juárez- México, tuvo como propósito analizar todo el esfuerzo realizado por los centros comunitarios de administración municipal para lograr que se implementen programas sociales desde el gobierno. En este estudio se evalúa la implantación de estos programas desde el tópico del servidor municipal público que es el gestor social. Es una investigación cualitativa, en donde se usaron entrevistas semiestructuradas, grupos focales y el análisis documental, como métodos de investigación y recojo de datos. Los resultados demostraron que existe una percepción positiva de los participantes, porque priorizaron las estrategias de implementación de habilidades humanas sobre las administrativas en las labores de gestión, y conocieron que los problemas sociales en los cuales la población objeto de estudio estaba envuelto estaban llenos de complejidad y dinamismo.

2.1.2 *Antecedentes Nacionales*

- **Badajoz y Pérez (2022)** en su artículo científico en donde analizan los programas sociales y sus efectos en los países latinoamericanos, tuvo como objetivo estudiar las diferentes formas en que se desarrollan los programas sociales y la efectividad de sus resultados. El método utilizado para este estudio fue el inductivo–deductivo, realizando el análisis y comparaciones con algunas investigaciones anteriormente realizadas, se hizo una revisión cronológica de los datos habidos, sin considerar restricción de tiempo alguna, consultando

información actualizada. La investigación se dividió en dos categorías; los programas sociales y la efectividad. Los resultados que arrojó el estudio señalan que estos programas llegan a ser muy efectivos cuando realizan sus actividades programadas en función a los objetivos establecidos, a las acciones emprendidas y a la eficiencia en el uso racional de sus recursos. Al final el estudio concluyó que, para alcanzar la efectividad de dichos programas sociales, es importante conocer la realidad de los sujetos objeto de estudio, para poder atender con efectividad sus necesidades, por eso es indispensable el monitoreo y la evaluación continua de las labores programadas, y adoptar las acciones apropiadas y oportunas que permitan realizar las correcciones a las actividades, cuando éstas tengan errores en su ejecución.

- **Esteban (2017)** desarrolló su investigación en Villa María del Triunfo, Lima, esta tuvo como objeto conocer cuál es la influencia del programa vaso de leche en la satisfacción de los usuarios del AA.HH. “Lomas del Paraíso” del distrito antes mencionado en Lima. Este estudio es de tipología básica de aplicación, que permitió calcular la información correspondiente a las dos variables de corte cuantificable y hacer la contrastación de los resultados obtenidos con la Escala de Warr, Cook y Wall (1979); (pp. 42-43). Al final se estableció que hay correlación favorable destacable y significativa entre la calidad del producto o del servicio otorgado y la expuesta satisfacción de los que usan estos productos o servicios; por otro lado, se tiene que existe correlación significativa entre las dos variables de estudio: Programa Vaso de Leche y la Satisfacción de los Beneficiarios. También, el 29.5 % de los interrogados dicen estar insatisfecho, el 45,9 % de estos encuestados están medianamente complacidos y el 24.6 % de ellos se sienten muy a gusto con el programa social alimentario estudiado.

- **Ramírez (2016)** en su tesis realizada en el distrito de La Victoria, se dedicó a analizar la satisfacción que produce el programa del vaso de leche en las mujeres mamás del centro de Acopio Balconcillo, distrito de La Victoria en el 2016; Aquí se pudo ver, según las encuestas ejecutadas a las mamás

beneficiarias, que ellas están muy complacidas con este programa, pues según lo obtenido a través de sus declaraciones, manifiestan que sí se están cumpliendo con los requerimientos de calidad y servicio los productos que consumen; pero por otro lado se pudo encontrar deficiencias en la focalización de los usuarios, pues no se está logrando captar a los usuarios que realmente tienen necesidad de este apoyo alimentario. Y sobre la calidad de los productos entregados, las madres que se benefician con el programa si se encuentran contentas porque están cubriendo sus expectativas de consumo.

- **Antón (2016)** en su investigación sobre el nivel de gestión del Programa Social Vaso de Leche en la municipalidad distrital de Jaén – Cajamarca, señaló el propósito de saber en qué medida se desarrolla la gestión del programa vaso de leche en Jaén. La investigación usó como estrategia de trabajo un modelo de investigación proyectiva y descriptiva, porque parte de un hecho en un determinado momento y sugiere alternativas de solución, también para un solo momento aplicando un proceso investigativo que propone detalladamente medidas de cambio, utilizando un diseño cruzado de corte transversal, pues la investigación se realizó en un periodo de tiempo definido, desarrollándose durante el año 2014, año del cual se obtuvo toda la información requerida para el estudio citado.

Al finalizar el estudio llegó a las conclusiones siguientes:

- a) El nivel de gestión del Programa del Vaso de Leche en el municipio de Jaén es valorado en un 86%, siendo un alto nivel que ha sido corroborado con la hipótesis planteada.
- b) La dimensión de supervisión en el área referida a las buenas prácticas en manipular alimentos, la gestión del programa fue calificado con un 43%, siendo este un nivel alto.
- c) Este estudio propuso un modelo de gestión administrativa para hacer más eficiente la gestión en los procesos del programa social vaso de leche: focalización, selección de beneficiarios y empadronamiento; compra de productos; entrega de los alimentos;

infraestructura; buenas acciones de manipulación y consumo de alimentos; control nutricional y promover que la comunidad participe.

- **Villanueva, L. (2019)**, en su trabajo de investigación: Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín buscó evaluar la calidad para saber si ésta es un factor decisivo en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche. Esta investigación es cualitativa, correlacional y con un diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 133 personas a quienes se le aplicó un cuestionario de 16 preguntas contando para ello con cinco alternativas de respuesta. Los datos obtenidos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS versión 23, analizando éstos datos con el coeficiente de correlación de Spearman, y cuyos resultados han sido descriptivos, elaborándose tablas, y/o gráficos estadísticos para su posterior discusión y análisis.

Este estudio concluye que la administración de la calidad es importantísima porque busca contentar a los beneficiarios favorecidos con el programa social, porque la correlación entre estas dos variables dependientes es importante (Sig. = 0.000), esto trajo para la investigación una correlación de coeficientes de Rho Spearman positivo y bueno ($r = 0.730$), también se ha podido comprobar un nivel de confianza de 95. Por otro lado, se demostró que un 72.9% de los encuestados y usuarios se muestran indiferentes, es decir, no están ni insatisfechos ni satisfechos con la institución del vaso de leche en el distrito de Tocache. Este es un porcentaje muy alto que nos muestra que no hay eficacia en el programa social. También en esta investigación se ha podido notar que el indicador organización tiene más presencia en la variable de satisfacción de los que se benefician con el programa con un $r = 0.856$.

- **Zúñiga, C. (2019)** en su tesis de Maestría sobre la gestión del programa vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Majes-Arequipa, intentó determinar si existe relación entre la dirección del

PVL y la complacencia de los favorecidos. La investigación fue realizada teniendo en cuenta el diseño correlacional con enfoque cuantitativo. Se recogieron los datos utilizando como instrumento el cuestionario para las dos variables, aplicándose a 144 usuarios del programa, que viene a ser la muestra poblacional.

Esta investigación trajo como resultados la demostración de que existe una asociación de $r=0.799$ y un grado de significancia ($p\text{-valor}=0.003$). en las conclusiones se pudo determinar que el PVL es regular en un porcentaje de 40.3% y deficiente con un 22.2%. Sobre la variable satisfacción de los beneficiarios, la mayor parte de los encuestados señaló que se encuentra en un nivel regular con 45.1% y los beneficiarios que se encuentran descontentos son el 21.5%, los cuales indicaron sentirse así por diversos factores.

- **Paredes y Ortiz (2018)** en su artículo Asociación entre la cooperación en programas de ayuda alimentaria y modelos del perfil lipídico en Perú, hicieron una evaluación para determinar si la participación en programas de asistencia alimentaria como los Comedores Populares y Vaso de Leche se asocian a patrones de perfil lipídico en la población peruana. Entendiéndose como perfil lipídico, a un examen de sangre para medir las concentraciones de distintos tipos de grasas en la sangre para evitar el riesgo de desarrollar enfermedades cardiovasculares, o para disminuir el colesterol. Se estudió a

Personas menores de edad hasta los 20 años, quienes fueron escogidos de 5 estratos geográficos del Perú y en cada estrato se seleccionó de manera agrupada por muestra aleatoria. Se trabajó con modelos de regresión de Poisson con varianza robusta para determinar la asociación entre los programas de ayuda alimentaria y el perfil lipídico (colesterol total, HDL-colesterol (HDL-c), LDL-colesterol (LDL-c) y triglicéridos (TG)) de los participantes. En este estudio se trabajaron con 4028 participantes, trayendo como resultados que solo 123 personas (3,1%) manifestaron ser beneficiarios de los Comedores Populares y 827 individuos (20,5%) beneficiarios del Vaso de Leche. Aplicando el modelo multivariable, se halló asociación entre ser usuario de los

Comedores Populares y LDL-c elevado; mientras que ser beneficiario del Vaso de Leche aumentó la posibilidad de tener HDL-c bajo, pero redujo la de tener hipertrigliceridemia (que es el aumento de triglicéridos en ayunas por encima de 175 mg/dL., siendo las causas más frecuentes de este trastorno el sobrepeso y la obesidad). Se concluyó que ser beneficiario de Comedores Populares permitió presentar LDL-c elevado; mientras que, ser beneficiario del Vaso de Leche incrementó la posibilidad de presentar HDL-c bajo, pero a su vez disminuyó la posibilidad de generar hipertrigliceridemia.

- **Siuze (2017)** realizó una investigación acerca de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017, cuya finalidad fue comparar el grado de complacencia de los programas sociales en ese distrito. Esta fue una investigación de nivel descriptivo comparativo, con un toque cuantitativo con diseño no experimental. El universo poblacional lo conformaron 200 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 132 usuarios de programas sociales. La técnica empleada para recoger información fue la encuesta con su respectivo instrumento que es el cuestionario, que a su vez fue validado previamente por varios expertos y su confiabilidad medida con el estadístico Alfa de Cronbach. Dentro de los resultados obtenidos se tiene que el 52,3% de los usuarios en el distrito de Carabayllo, se encuentran medianamente satisfechos con el programa social Qaliwarma, el 53,8% de beneficiarios señalan que con el programa Cunamas se encuentran, igualmente, medianamente satisfechos y el 55,3% de los favorecidos con pensión 65 también indican que se encuentran medianamente satisfechos.

En las conclusiones se sostiene que el nivel de significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y $p=0.000 < 0.05$. En los resultados alcanzados para un nivel de confianza del 95% se tiene un nivel de significancia de 0.000, ante estos resultados estadísticos, se opta por rechazar la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Por lo tanto, se afirma que existe diferencia significativa en el grado de satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo.

2.1.3 *Antecedentes Locales*

- **Huamán, T. (2020)** investigó en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado acerca de la gestión administrativa y el sistema de control del Programa Vaso de Leche, en su estudio buscó determinar si la conducción siguiendo los pasos administrativos y el control generan eficacia en el Programa Vaso de Leche en esta provincia perteneciente al departamento de Huánuco. Se utilizó un diseño transversal y un método no experimental – correlacional. La población estuvo conformada por 35 personas integrantes del comité de administración de esta entidad correspondiente a las siete municipalidades distritales que tenía la provincia de Leoncio Prado. Se utilizó un cuestionario para levantar la infoemación que contó con 24 preguntas. Los resultados evidenciaron que el programa no cumple con los objetivos institucionales, porque la planificación, ejecución y control no se realizan eficientemente, notando que hay mucho por mejorar en la parte administrativa.
- **Hidalgo, Espinoza y Coz (2019)**, elaboraron la investigación sobre el grado de conducción del programa vaso de leche y su asociación con la conformidad de los usuarios de Tomaykichwa, Huánuco, Perú, año 2019, de Ciencias Económicas de la UNHEVAL - Huánuco, en cuyo estudio se buscó el propósito de conocer la relación que debe existir entre el nivel de conducción del programa social en estudio y la complacencia de los que se benefician con el mismo en el distrito de Tomaykichwa año 2019. El estudio ha sido de tipo práctica; utilizando para ello el diseño no experimental, al no manipularse ni una variable objeto de estudio que indicara la relación de éstas. La muestra lo conformaron 264 socias beneficiarias. Se aplicó como instrumento el cuestionario para medir el nivel de gestión del PVL que brinda el municipio del distrito de Tomaykichwa, que estuvo conformado por 12 preguntas con escala de Likert, y la otra variable: satisfacción de los beneficiarios del PVL en el distrito de Tomaykichwa, también conformado por 12 preguntas en escala Likert. Los resultados mostraron que la asociación entre la variable nivel de gestión del programa vaso de leche y la variable satisfacción de los usuarios de

la Municipalidad distrital de Tomaykichwa, es positiva pero muestra un rango endeble, con un valor del coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.105, y un nivel de importancia de 0,04 que como se puede ver es menor que 0,05; por lo tanto se demuestra que la correlación entre el nivel de gestión del PVL y la satisfacción de los usuarios del distrito de Tomaykichwa es significativa.

- **Acosta, R. (2016)** investigó sobre el programa vaso de leche en el distrito de Mariano Dámaso Beraún – Leoncio Prado – Huánuco para saber cuán eficaz es este programa en la lucha contra la desnutrición infantil. El estudio tiene un nivel longitudinal descriptivo, se usó el diseño no experimental y la población estuvo compuesta por los niños de 0 a 6 años del periodo. Los datos fueron obtenidos aplicando la técnica de la observación directa, para ello fue necesario recoger información del Ministerio de Salud de esta provincia y de tercer nivel, para ello se acudió al establecimiento de salud; también se buscó información del Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Consulta del SIAF amigable y otros datos recogidos del INEI y del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Por otro lado se utilizó la técnica documental, a través del cual se pudo obtener referencias importantes de la Dirección de Salud de Leoncio Prado sobre los índices actualizados de anemia y desnutrición. En los resultados obtenidos se puede apreciar que el Programa Social Vaso de Leche en Mariano Dámaso Beraún, no está siendo eficaz con el objetivo planteado, esto porque es muy poco lo que asigna como presupuesto el Gobierno Central por cada niño, pues sólo se cuenta con S/. 1.30 por día por niño, mientras que el gasto promedio por ración al día es de S/. 6.90, pudiéndose notar que existe un faltante de S/. 5.60. También, durante los años 2011 – 2016 el índice de la desnutrición llegó al 16%, y la existencia de la anemia en infantes con menos de 3 años superó el 22% en el mismo lapso de tiempo en promedio.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. Programas sociales: evaluación y fundamentos teóricos

La evaluación de programas necesita de bases teóricas propias que garanticen el buen valor y le den espacios a saber qué hace un evaluador, para qué lo hace y cómo lo hace; esto es sin lugar a duda más que una simple metodología.

Toda disciplina desarrolla dentro del estatuto científico una tendencia que conduce a identificar cual es el objeto del conocimiento. Por lo tanto, se necesita con anticipación, definir qué es un «programa»; el mismo que se entiende como todo plan, proyecto o servicio a través del cual se diseñará, organizará y se pondrá en práctica un vasto grupo de acciones encaminadas a conseguir una meta (De Miguel, 2000, p.292).

La palabra «teoría» referido a la evaluación de programas hace mención a un conjunto de principios interrelacionados que describen y anticipan el comportamiento de una persona, grupo o una colectividad sobre la que hemos realizado acciones de manera intencionada y sistematizada (Chen, 1990).

El programa como verificación de teorías.

La concepción más conocida de todo programa es el de considerarla como una estrategia que ayudan a la constatación de teorías que son de utilidad para resolver los problemas sociales existentes. Esta postura profundiza el papel de la teoría como base de toda participación social por lo que el objetivo principal de toda evaluación busca probar las relaciones causa-efecto que se determinan entre lo que se trata y lo que se recibe. Ello exigirá que tanto el diseño como la puesta en marcha de los programas se lleve a cabo en concordancia con los principios del método científico más riguroso. En vista que su objetivo es muy similar a la verificación de la hipótesis conceptual.

Desde un enfoque valorativo señalaríamos que el argumento contemplativo de todo programa es incentivar un cambio social por lo que el objetivo de estos programas debe ser éste. Muy por

encima de las dificultades que implica toda táctica de participación, asumimos que su objetivo fundamental es auspiciar la social transformación. De esta manera, el evaluador realiza su trabajo, cuando sea necesario, cuestionando los valores y los impactos que se arriesgan en cada estrategia de participación, en la dimensión en que esta labor persiguiese determinar las políticas, programas y acciones más acertadas para este propósito. Hecho que muestra que la calidad laboral estará caracterizada por la capacidad técnica y por la responsabilidad en solucionar problemas de condición social como la pobreza, exclusión, desigualdad, etc. y la lucha constante por una sociedad con justicia e igualdad (Patton1994, De Miguel 2000).

Los criterios de valor inherentes a los problemas de desarrollo social

Cuando se evalúa un programa no sólo está orientado al recojo, análisis e interpretación de datos para conseguir las “evidencias”; sino es además y por sobre todas las cosas, un proceso que permitirá emitir un juicio de valor. Pues con los datos recogidos se deberá realizar una valuación de manera explícita, así por ejemplo, se debe precisar si hay presencia o ausencia de calidad, si hay puntos fuertes y débiles y cuáles son, emitir recomendaciones y propuestas, etc., Por tanto, necesitamos indicar cuál es la posición valorativa que se deben utilizar para manifestar una opinión de valor; en otras palabras, se debe especificar cuáles son los criterios para juzgar que un programa es “bueno” o no. En este sentido existen tres criterios que pueda utilizar el evaluador para emitir un juicio de valor y son los siguientes:

- **Criterios políticos**, los programas de apoyo social están dirigidos por organizaciones de carácter público. Eso quiere decir que tanto su inicio y diseño cuentan con ciertas tendencias ideológicas e intereses políticos con sustento. Estos programas son la consecución de la voluntad política acerca de algunas prelações que se han establecido desde el punto de vista de la actuación social. Esto implica tomar

decisiones sobre la clasificación de estrategias y dar prioridad a las mismas, para su ejecución, en especial de aquellas que tengan que ver con la entrega y asignación de los recursos para su puesta en marcha.

- **Criterios democráticos**, los estamentos políticos van de la mano con los criterios democráticos, pues partiendo de una perspectiva valorativa en concordancia con la toma de decisiones que impliquen organizaciones sociales, la existencia de los programas sociales responden a un procedimiento de evaluación participativa; en otras palabras, se debe tener en cuenta que las personas implicadas en un programa deben ser los actores principales de su ejecución y desarrollo. El argumento es sencillo, deben ser los protagonistas porque son los que conocen más de cerca la realidad de este.
- **Criterios técnicos**, valorar técnicamente los problemas de desarrollo social viene a ser una posición entre la política y la ciudadanía; en otras palabras, se desarrolla a través de la aplicación de procedimientos y materiales científicos apropiados. Es por ello que la evaluación de los programas se da mediante la aplicación de reglas y principios acerca de modos de intervención social que si son utilizados correctamente contribuyen a mejorar los procesos de los programas y la calidad de sus resultados (Martin 1993, Martin y Kettner, 1996, p. 76). Cuando se tenga que emitir juicios de valor se debe usar la teoría normativa que abarca la calidad de las metas propuestas, la consistencia del diseño realizado, la adecuación de los procedimientos de implementación, la eficiencia en los resultados conseguidos y la viabilidad de la toma de decisiones buscando lograr mejoras.

2.2.2. Teorías sobre el gasto social

Teoría Keynesiana, es la teoría sostenida por John Maynard Keynes (1883 - 1946) que plantea en términos generales que el estado debe participar en su economía para determinar el grado de demanda y para que el correcto empleo

sea posible. Según Keynes las recesiones ocurren cuando los consumidores ahorran en vez de gastar: “cada vez que ahorra cinco chelines, deja a un hombre sin trabajo por un día”, decía Keynes.

Keynes sostiene que el método capitalista no busca el empleo completo ni la estabilización del factor de producción, sino tiende hacia una armonía que solo de forma eventual encajará con el empleo completo. Keynes en tiempos modernos destacó el modo creciente de la oferta agregada, en clara posición con la clásica visión, también indicó la inseguridad de la demanda agregada, procedente de los shocks sucedidos en comercios privados, como efecto de la desigualdad en la confianza de los inversores. Por lo que llegó a la conclusión principal de su análisis de que la intervención pública directa es la medida más efectiva en el gasto público, que va a permitir cubrir el déficit de la demanda agregada.

La obra principal de Keynes, basada en la Teoría general del empleo y el interés en el dinero, desafió el status económico dominante de esa época cuando se publicó en 1936. En su obra, Keynes habla acerca de una teoría basada en la demanda agregada para describir el movimiento económico, que se desarrollaban durante la Gran Depresión. Según su teoría, el ingreso total de la sociedad está constituido por el consumo más la inversión; y ante una circunstancia de desempleo e incapacidad productiva, “solamente” podrán aumentarse el empleo y el ingreso a través de los gastos en consumo o inversión.

Teoría sobre el Estado de Bienestar, se originó en Europa y está referido a la agrupación de políticas de estado que garanticen la calidad de vida de los ciudadanos desde que nacen hasta su muerte, generando bienestar permanente. En EEUU el Estado de bienestar se visualiza con las decisiones tomadas por Franklin Roosevelt en 1929, conocido como nuevo trato (New Deal), que implicaron planes de trabajo público para dar empleos, reforma del sistema financiero y de seguros, fondos de seguridad social en respaldo a la agricultura, posesión de viviendas, etc.

Sobre esta teoría de bienestar la persona es protegida a lo largo de toda su vida: desde niño tiene acceso a salud, alimentación y educación; durante sus años de adultez consigue un empleo, con un salario digno y el accede a seguridad social para él y su familia; para su ancianidad se le proporciona un ingreso como una pensión de jubilado y poder acceder al servicio de salud. En 1942 William Beveridge (1879-1963) en su investigación sobre servicios sociales (1942) afirmó que un sistema que protege a sus ciudadanos está también beneficiando a todos porque produce trabajadores más sanos, más satisfechos y motivados.

La equidad social consiste en la distribución que desarrolla el Estado. Aun cuando los mercados de bienes y servicios tengan condiciones de ser un mercado competitivo, o cuando se hayan asignados los recursos eficientemente (Pareto), éste no siempre garantiza la distribución equitativa de los ingresos. Dice Stiglitz (1955), “si no hubiera fallos en el mercado ni bienes preferentes, el Estado sólo se ocuparía de la distribución de la renta”; quiere decir mejorar la política de recaudación tributaria para encontrar condiciones que ayuden a eliminar la pobreza y conseguir un modelo de distribución del ingreso de acuerdo con el objetivo del bienestar.

2.2.3. Teorías sobre los servicios públicos

Teoría subjetiva, teoría que considera que los servicios públicos se basan en que son prestados única y exclusivamente por el Estado, como parte de una función asistencial que tienen los Estados. Incluso algunos autores afirman que toda actividad estatal, de tipo administrativo, se considera servicio público. Por ello, es que debe entenderse que el servicio es público si es prestado en forma directa por las diversas entidades que forman parte de la Administración Pública. Esto tiene su origen en Francia, cuya concepción dio origen al servicio público considerado como tal, concepciones que aún en la actualidad se conservan en la jurisprudencia francesa.

Teoría objetiva, esta teoría, a diferencia de la teoría subjetiva, afirma que para calificar una actividad como la de servicio público dependerá del tipo

de servicio que sea prestado. En otras palabras, no interesa quién otorga el servicio, sino lo que importa son las características de la actividad en particular. En términos generales dentro de la teoría objetiva se sabe que los servicios públicos son actividades indispensables para el desarrollo de la comunidad llegando al nivel de necesidades fundamentales. Un servicio público implica dar satisfacción a necesidades de carácter colectivo de interés general y de naturaleza material.

Por lo tanto, es obligación del Estado el de regular de manera directa la prestación del servicio público con la intención de garantizar la satisfacción de las necesidades prioritarias, a través de la prestación directa o la regulación legal y administrativa de las entidades prestadores del servicio.

Teoría funcional, es llamada también como la realización instrumental del servicio público, dice que la fijación de un servicio público depende del Estado y se elabora por la decisión del mismo Estado que permita una gran participación en la actividad calificada como servicio. En conclusión, no existen servicios públicos tal como lo dice la teoría objetiva, ni se pretende que solo el Estado pueda brindar servicios públicos, como lo sostiene la teoría subjetiva. Por lo que, dicha declaración efectuada por el Estado debe estar fundada en el interés público o en el interés general.

2.3 BASES CONCEPTUALES

2.3.1 *Gestión del Programa Vaso de Leche*

La Gestión del Programa del Vaso de Leche está referido a las diferentes acciones de planificar, organizar, ejecutar y controlar la dirección del programa que entrega ayuda alimentaria a una población vista como vulnerable conformada por infantes de 0 a 13 años en estado de pobreza, mujeres embarazadas en estado de pobreza, madres que lactan a sus hijos en condiciones de pobreza, personas ancianas, cuyas edades sean superiores a los 65 años en estado de pobreza y a los enfermos de TBC; mediante la dación de

una porción diaria de alimentos con la intención de ayudarlos a vencer las deficiencias alimentarias por la que atraviesa esta población.

Suarez (2003, p. 5) dice que el vaso de leche es un programa cuya tarea es entregar una porción diaria de alimentos a una población de personas consideradas como pobres, para ayudar a combatir la baja alimentación en que se encuentran estos pobladores. Para esto se requiere de más participación con la finalidad de superar la desnutrición en aquellas poblaciones vulnerables que a la fecha existen. Hoy podemos decir que el programa social vaso de leche ha alcanzado el éxito porque su conducción ha sido delegada a las comunas provinciales y distritales, que tienen la responsabilidad de distribuir los alimentos entre los beneficiarios.

Existen algunos conceptos tocados en esta investigación que se relacionan con la gestión del PVL y son los siguientes:

a) Asignación Presupuestaria:

Son los fondos públicos que están considerados en la Ley Anual de Presupuesto, los cuales están destinados para las instituciones que conforman el Sector Público. Estos fondos están destinados a que las entidades consigan sus objetivos institucionales y deben formar parte del Presupuesto Institucional para que la entidad lo utilice. (Glosario de Términos del Sistema de Gestión Presupuestaria del Estado, 2014, p.3).

b) Beneficiarios

Un beneficiario es la persona que tiene derecho a recibir los beneficios de actividades previamente establecidas. Un beneficiario puede ser una persona o varias personas. También podría conocerse como beneficiario a un prestamista en un fondo de fideicomiso; que es la persona que tiene el derecho de cobrar una deuda, un cheque o un pagaré; es decir, la persona a quien se le paga (Gobierno Regional de Junín, 1999).

c) Calendario de Compromisos:

Está referido al instrumento para controlar presupuestalmente el gasto, su aprobación se da por la Dirección Nacional del Presupuesto Público y se difunde para establecer los importes límites que deben comprometerse cada mes, de acuerdo con las Asignaciones Presupuestarias existentes en el Presupuesto Institucional del Pliego y en concordancia con el dinero disponible que hay en la Caja Fiscal. (Glosario de Términos del Sistema de Gestión Presupuestaria del Estado, 2014, p.4).

d) Focalización:

Es la actividad de identificar a las personas o grupos de personas en situación de pobreza, vulnerabilidad o exclusión y se plantea mediante un cúmulo de reglas e instrumentos establecidos con anterioridad, para establecer quiénes serán los beneficiarios de intervenciones, a ser proveídas por los programas sociales y subsidios del Estado, (MIDIS, Guía del Empadronador, 2015).

e) Gestión Administrativa.

Es un procedimiento permanente que implica la planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar, con la intención de colaborar en el correcto funcionamiento de las organizaciones para encontrar la eficiencia en sus procesos (Castro, 2014, p.28).

f) Hogar

Es el grupo de personas, sean parientes o no, que ocupan una vivienda ya sea de manera total o una sola parte de la vivienda o local usado como habitación siendo residente frecuente, que se comparten la comida y atienden juntos a otras necesidades básicas que son gastadas con un presupuesto común. (MIDIS, Guía del Empadronador, 2015).

g) Municipalidad

Es un órgano de gobierno de naturaleza local del municipio que debe su existencia para lograr el bienestar de los habitantes de su comuna, también

promueve su desarrollo integral y la conservación del medioambiente, según las facultades dadas por la Constitución de la República y otras leyes. (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2020).

Objetivo del Programa Vaso de Leche

MIDIS (2007) señala como objetivo fundamental del Programa Vaso de Leche la elevación del estándar nutricional de las poblaciones más vulnerables y con menores recursos económicos que se encuentran en calidad de extremos pobres y de esta manera se contribuyen en mejorar el nivel de vida de estas personas que, por encontrarse en una difícil situación, no puede satisfacer sus necesidades básicas, y que con este programa se pretende preveer la desnutrición y hacer que la comunidad participe unida (MIDIS, 2007).

Y como lo mencionamos, el objetivo es buscar proteger a una población a través del apoyo del Estado, el que a su vez intentará con la aplicación de estas políticas, llevar una donación significativa y de auxilio a aquellos hogares más golpeados y de situación económica precaria que hay en el país.

Los beneficiarios del programa

De acuerdo con la Ley N° 24059, forman parte de la población beneficiaria del programa Vaso de Leche las personas que se muestran en la tabla 1.

Tabla 1.*Beneficiarios del programa según prioridad*

Categoría	Beneficiarios del programa de vaso de leche
Primera prioridad	Niños de 0 a 6 años en situación de pobreza
	Madres gestantes en situación de pobreza
	Madres en periodo de lactancia en situación de pobreza
Segunda prioridad	Niños entre 6 y 13 años en situación de pobreza
Tercera prioridad	Personas de la tercera edad (edad superior a los 65 años) en situación de pobreza
	Enfermos de TBC

Nota. Requisitos para ser beneficiario del PVL extraído de la Ley N° 27470, ley de normas complementarias para la ejecución del programa del vaso de leche. Fuente: elaboración propia.

2.2.2. Dimensiones de la gestión del Programa Vaso de Leche

El (MIDIS, 2016) según Ley N° 27470 en el artículo 2, dice claramente que toda municipalidad, “es responsable de la ejecución del Programa del Vaso de Leche, en coordinación con la Organización del Vaso de Leche, coordinan, organizan y ponen en ejecución la puesta en marcha de dicho Programa en sus fases de selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y control”

Por lo tanto, las dimensiones de la gestión del PVL que se consideraron en este estudio han sido aquellas acciones que desarrolla la parte administrativa del programa y que se detallan a continuación:

- Planificación
- Organización

- Ejecución y
- Control

2.2.2.1. Planificación.

Eyzaguirre (2006, p.6) afirma que la planificación es dinámica, constituyéndose en un proceso que desarrollan las organizaciones buscando establecerse objetivos comunes; hechos que van relacionados con la cualidad para analizar, observar y prever las situaciones futuras con sus retos y oportunidades que se acostumbran a presentarse tanto de manera interna como externa para la organización y que muestran la realidad que permitan alcanzar estos objetivos.

La planeación en el Vaso de Leche está referida a la manera efectiva de poner en marcha el programa que está conformado por representantes de las organizaciones de base y el comité para la administración. En esta primera etapa se desarrollan dos actividades o fases que son: la selección de beneficiarios y la programación de las actividades de adquisición de los insumos o productos a llevarse a cabo en el transcurso del año.

Fase 1: Selección de beneficiarios.

(MIDIS, 2016 p. 3) señala que el PVL se creó para niños y madres, según lo establecido en la Ley N° 27470, allí se establece cómo va a funcionar, seleccionando primero a los beneficiarios, y se tendrá en cuenta dos prioridades: niños de 0 - 6 años, mamás embarazadas y mamás en tiempo de lactancia, debiendo las municipalidades priorizar la atención de los que tengan desnutrición o sufran de tuberculosis (TBC). De la misma forma, después de atender a los que acabamos de señalar, se procede en atender a los niños de 7 - 13 años de edad, también a los ancianos y otros que estén sufriendo por la tuberculosis, siendo éstos últimos tenidos en cuenta como segunda prioridad.

La labor de empadronar y seleccionar a los beneficiarios del PVL de acuerdo a la Ley, está a cargo de los gobiernos locales en coordinación con el Comité de Administración del Programa Vaso de Leche, quienes empadronarán y seleccionarán a todos los usuarios utilizando el sistema para detectar a los beneficiarios propiamente dicho, este se denomina Sistema de Focalización de Hogares o SISFOH.

Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).

El SISFOH fue creado con Resolución Ministerial N° 399-2004-PCM, como parte de la Presidencia del Consejo de ministros, en concordancia con la Resolución Ministerial 400-2004-PMC aquí se establece “el Índice Socioeconómico de acuerdo a la condición geográfica, se elabora la Ficha Socioeconómica y se establece el método para calcular el Índice de Focalización de Hogares, todo esto fue dado en diciembre del año 2004. Y tuvo como finalidad proporcionar información a todos los programas sociales para poder identificar y seleccionar a sus beneficiarios” (Presidencia del Consejo de ministros, 2004).

Utilizando el SISFOH la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado focaliza a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche, esta labor de planificación lo desarrolla la municipalidad buscando la eficiencia del programa, hecho que implica la responsabilidad de aplicar técnicas de recojo de información, siendo la más utilizada la ficha socioeconómica que permitirá contar con información confiable acerca de los hogares seleccionados, basados en las particularidades de las viviendas y de las potencialidades del hogar.

Mediante el SISFOH se pueden reconocer los hogares que se encuentran en situación de pobreza extrema, pobreza y el de no pobre; con esta información se logra diferenciar a quienes realmente deberían beneficiarse con los programas sociales que atiende el Estado Peruano. Aquí juega un papel importante el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, quien a

través de la Dirección de Operaciones de Focalización (DOF), realiza la clasificación socioeconómica.

Figura 2

Componentes del Sistema de Focalización de Hogares



Nota. Recogido de: SISFOH “Metas de Focalización de Hogares...” (DS N° 004-2012-EF).

Para el caso de la Municipalidad de Leoncio Prado la identificación de los hogares que han sido beneficiados con el programa Vaso de Leche, a la fecha, ha cambiado en relación a la cantidad de beneficiarios que existían en años anteriores, pues se ha reducido en vista que se ha ido depurando a personas y hogares que luego de un reempadronamiento, se han encontrado que varias de ellas realmente ya no merecían ser consideradas como beneficiarias por no encontrarse en la clasificación socioeconómica de pobre extremo o pobre. Por ello es que el SISFOH juega un papel importante en la clasificación de estos beneficiarios; y que debe permanentemente ser monitoreadas para tener información actualizada de los beneficiarios. Esto ha logrado que personas detectadas como no pobres hayan sido retiradas del programa y que no puedan tener acceso a ella; y

mas bien incorporar a otras que no han sido consideradas anteriormente, pero que sí reúnen la condiciones para ser beneficiarios de este.

Fase 2: Programación.

A esta segunda fase lo componen las siguientes actividades:

a) Elaboración y aprobación del Plan Anual de adquisiciones y Contrataciones de la Entidad (PAC).

El Sistema Nacional de Abastecimiento es la entidad que establece las reglas para elaborar el PAC. Aquí se usan las disposiciones del Decreto Supremo N°344-2018-EF, en donde se incluyen que:

- El área usuaria realiza su requerimiento a través de una descripción total de lo que se va a comprar o contratar.
- La oficina de presupuesto y planeamiento debe participar para realizar las modificaciones al cuadro consolidado de Necesidades y Proyectos del PAC.

¿Qué es el PAC?

Es el documento a través del cual la entidad se anticipa a las demandas de bienes, servicios y obras que se van a necesitar en un ejercicio presupuestario; por lo tanto, la institución tiene la obligación de preveer con anticipación la cantidad de estos bienes, servicios u obras que se requerirán para cumplir con las metas institucionales. Asegurando con ello la realización de las funciones establecidas para cada entidad. Su finalidad es asegurar y planificar todo lo que se requerirá dentro de un período presupuestal; a su vez se dará a conocer a los proveedores para que ofrezcan sus productos o servicios de acuerdo con los requerimientos de la institución.

b) Análisis de mercado y determinación del valor referencial de los productos.

El Comité de Administración o el área de Logística de la Municipalidad, está obligado a hacer un estudio de mercado o análisis de los valores referenciales de los productos a adquirirse; para eso tiene que hacer cotizaciones de precios a distintos proveedores, con lo que se conocerá cuáles son las ofertas de productos, a qué precios y quiénes son los que los venden.

Así se podrá determinar con exactitud la cantidad, calidad, descripción y especificaciones técnicas de los productos y su precio promedio en el mercado que incluyan los impuestos que tienen que pagar los proveedores.

Los gobiernos locales son las entidades municipales responsables de decidir qué tipo de alimentos se comprarán y con el cual se atenderá el Programa vaso de leche.

Así lo establece el artículo 2° de la Ley N° 27470, que a través de la Ley N° 27712, dice “los beneficiarios del programa son las personas quienes eligen el tipo de insumos que se comprará para su posterior distribución, que bien puede ser en leche en cualquiera de sus formas o cualquier otro producto”. Este procedimiento de elección de productos a repartirse en el programa vaso de leche, será una decisión adoptada en una Asamblea en donde participen las madres representantes de los beneficiarios.

El proceso de selección de proveedores se lleva a cabo en el municipio de la provincia de Leoncio Prado considerando los criterios mínimos de: valor nutricional, condiciones de procesamiento de los alimentos, que los componentes de los productos sean de origen peruano, los antecedentes de la empresa postulante y el parecer sobre las

preferencias de los productos que estarían dispuestos a consumir los beneficiarios.

2.2.2.2. Organización

La organización como parte de la gestión administrativa se refiere a disponer de los bienes de la empresa y determinar las labores que son necesarias para lograr los objetivos de esta.

Stoner (1999, p.344) señala que la organización forma parte del procedimiento de administración como segundo elemento en donde se determina qué actividades y recursos serán necesarios para lograr los objetivos de la empresa, también debe establecerse la forma de cómo repartir óptimamente los bienes e indicar las tareas y funciones que desarrollarán las personas a efectos de delegar responsabilidad. La palabra organización es usada hoy de dos formas: la primera se refiere a la institución o empresa; así tenemos que una organización es, por ejemplo, una universidad, un negocio de ventas, un equipo de fútbol, un hospital, etc.; mientras que la segunda está referida al procedimiento de ordenar de qué manera se distribuyen las labores entre los que conforman la empresa a fin de conseguir los objetivos propuestos.

El Programa Vaso de Leche se organiza, según la Ley N° 27470, ley de ejecución del programa, de la siguiente manera:

- Comité de Administración del Programa Vaso de Leche
- Organizaciones de base (Comités del PVL)
- Comité Especial de Adquisición de productos e insumos del PVL

1. Comité de Administración del Programa Vaso de Leche.

El Comité de Administración del Programa Vaso de Leche está conformado por los siguientes miembros:

- Alcalde o un funcionario municipal, de ninguna manera puede ser un regidor, porque ellos tienen la función de fiscalización del accionar de los funcionarios del municipio.
- Un representante del Ministerio de Salud, generalmente debería ser un nutricionista.
- Tres representantes de la Organización del Programa del Vaso de Leche que hayan sido elegidas por acuerdo con sus bases, así lo dice el estatuto de su organización de base.
- Un representante de la Asociación de Productores Agropecuarios de la zona, que esté debidamente acreditado por el Ministerio de Agricultura, o el que haga sus veces

Los miembros del Comité de Administración del PVL ejercen sus funciones por un tiempo determinado, el cual no debe ser mayor de dos años consecutivos, sin opción a ser reelegidos de forma inmediata. Asimismo, cabe resaltar que este comité cuenta con un Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF), el que a su vez tendrá que ser reconocido por el Concejo Municipal para su puesta en ejecución. Este Comité de Administración desarrolla diversas funciones que buscan la mejor atención de los beneficiarios, estas se encuentran reflejadas en las siguientes actividades:

- a) Coordinar la localización de los que saldrán beneficiados y empadronarlos para saber quiénes son.
- b) Comprobar qué cantidades de usuarios existen, número de raciones a distribuir, el contenido alimenticio y el esquema para distribuir oportunamente los productos.
- c) Realizar semestralmente el consolidado de la información para el Instituto Nacional de Estadística (INEI).

d) Establecer con claridad la descripción al detalle de los productos con los requerimientos mínimos de aceptabilidad técnica que previamente fueron seleccionados por los usuarios del Programa. Tal como están detallados en la parte 4.1 del art. 4, Ley N° 27712.

e) Comprobar in situ el cumplimiento estricto de los valores nutricionales que se dan en la ración diaria que los beneficiarios previamente han escogido.

f) Escoger los alimentos teniendo en cuenta las siguientes razones:

- Debe ser natural al 100% el origen de los productos
- Los productos deben tener como mínimo un 90% de insumos nacionales.
- El Instituto Nacional de Salud es el que tiene que calificar si la ración de alimentos tiene un valor mínimo nutricional.
- Y por último se debe tener en cuenta:
 - 1) Un valor nutritivo muy superior
 - 2) Los alimentos deben tener una equilibrada consistencia
 - 3) Y por supuesto un bajo precio.

2. Organizaciones de base del Programa Vaso de Leche.

Los Comités del Vaso de Leche para ser reconocidos como tal deberán presentar los requisitos siguientes:

- Solicitud enviada al alcalde distrital/provincial con atención al Programa del Vaso de Leche.
- Padrón de personas beneficiarias (el padrón debe contener como mínimo 50 beneficiarios).
- Ubicación del Comité (croquis).

El procedimiento para reconocer el Comité Vaso de Leche es primeramente evaluar las solicitudes, seguidamente realizar las inspecciones para comprobar la existencia de estos comités y finalmente, de acuerdo a la inspección llevada a cabo, se aprueba la inclusión del Comité para la programación del año próximo.

Luego de aprobarse los documentos mencionados, y para que puedan ser absolutamente reconocidos, se deberá elegir una Junta Directiva del Comité por un lapso de dos años, que luego podrá ser renovada en Asamblea Extraordinaria, en donde hayan asistido todos los beneficiarios o miembros del comité. Esta directiva tiene la función principal de dirigir el programa vaso de leche y la de personificar a sus beneficiarios y socias.

El comité de Vaso de Leche tiene una estructura explícitamente detallada y cuya conformación es la siguiente:

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretaria de Actas y Archivos
- Fiscal
- Almacenera y
- Vocal.

Los comités del Vaso de Leche son los responsables de almacenar los productos y distribuirlos. Si es que algún comité no cumple con las normas y disposiciones establecidas por el programa, se harán merecedores a varias sanciones como comités infractores. Estas sanciones son las siguientes:

- Amonestación: por haber tenido problemas en la distribución de los productos.
- Reorganización: cuando se trate de la existencia de denuncias por parte de los beneficiarios o de la misma comunidad.

- Cierre: cuando se detecte mal uso del producto o se infrinja la Ley, esto si se descubre que los productos se están vendiendo.

3. El Comité Especial.

Es el organismo que tiene la responsabilidad de conducir los procesos de selección y compra de los artículos que se utilizarán en el Programa social Vaso de Leche. El referido Comité Especial es nombrado mediante Resolución y autorizada por el alcalde o por el funcionario a quien el titular del pliego haya delegado esta responsabilidad.

Funciones que cumple el Comité Especial:

El Comité Especial se encarga de preparar y ejecutar los procesos de compras, que comienza con la preparación de las bases, las respuestas a las interrogantes, la identificación de observaciones, recibir las propuestas, calificar a los postulantes, evaluar las ofertas remitidas y como cerrando el proceso el otorgamiento de la buena pro.

Los miembros del Comité especial tienen una conformación de tres (03) personas como mínimo y cinco (05) personas como máximo.

4. Construcción de bases por parte del Comité Especial para la compra de los insumos alimenticios.

El Comité Especial confecciona las bases para la compra de los insumos del Programa Vaso de Leche y para ello tendrá en cuenta lo siguiente:

- La información sobre qué cantidad de insumos se necesitan.
- Las características y especificaciones técnicas de éstos insumos, así como las exigencias técnicas mínimas determinados por los usuarios.
- El valor referencial de los productos.
- Los recursos con los que cuentan y el tipo de proceso de selección.

- Plantea los índices de evaluación de las propuestas técnicas y económicas y establece la metodología que se va a aplicar para calificar a los postores.

El Comité Especial al momento de elaborar las bases del proceso de selección para la compra de artículos e insumos del PVL, deberá también establecer cuáles son las reglas para evaluar las propuestas técnicas y las propuestas económicas, así como la determinación de cómo será la calificación de las propuestas recibidas.

2.2.2.3 Ejecución

La ejecución es otra etapa de la administración que consiste en ejecutar las tareas establecidas durante la planificación, es en otras palabras, la realización de las acciones que previamente se han considerado en los planes de la organización para lograr los objetivos propuestos.

Fase de distribución.

Esta fase lo realiza la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Leoncio Prado que tiene bajo su responsabilidad entregar las raciones diarias de los productos alimenticios a cada uno de los comités del Vaso de Leche que funcionan en su jurisdicción. Esta ración está constituida por: Leche evaporada en tarro, mezcla de hojuelas de avena con hojuelas de quinua.

La Municipalidad Provincial de Leoncio Prado distribuye los alimentos del Programa Vaso de Leche a los beneficiarios, a través de sus representantes de cada uno de los Comités, labor que se venía realizando en el Almacén del mercado de Túpac Amaru, pero que actualmente se hace la entrega en el Jr. Loreto N° 958, un local que tiene la municipalidad, lugar a donde acuden los directivos de los Comités del Vaso de Leche, quienes luego los trasladan a sus respectivos locales y de allí hacen los distribuyen de manera definitiva a los beneficiarios del programa.

La Municipalidad programa mensualmente la entrega de productos alimenticios, teniendo en cuenta la disponibilidad de estos alimentos, la facilidad de su traslado, la accesibilidad para llegar a los comités. Como está establecido la entrega de los productos es cada mes, siendo la fecha de distribución el primer día de cada mes. Pero a pesar de eso, se ha podido notar muchos retrasos en las entregas, por esa razón en la mayoría de los casos se hacen de forma trimestral. Comprobándose que se realiza una entrega menos efectiva.

Para entregar los alimentos del programa se utilizan la PECOSA o Pedido de Comprobante de Salida del Almacén y el Acta de Recepción de Alimentos en los comités del PVL; estos dos documentos deben estar firmados y emitidos a la orden de la presidente del Comité del Vaso de Leche, quien es la representante de la organización.

Figura 3

Beneficiarios del PVL recibiendo sus raciones en Almacén de MPLP



Nota. Portal de transparencia. Municipalidad provincial de Leoncio Prado

2.2.2.4 Control

Robbins y Coulter (2010, p.398) manifiestan que el control es el último proceso de la gestión administrativa que se encarga de vigilar las

actividades que realiza una organización con la finalidad de asegurar que se realicen según como lo planificado y corregir si hubiera errores en la ejecución de estas acciones.

Fase de Supervisión y Control.

Acerca del control y la supervisión, la Ley N° 27470, artículo 9 señala que la Contraloría General de la República es la responsable de supervisar y controlar los gastos que se realiza en el programa vaso de leche, ya sea en los distritos o provincias, por lo que los municipios tienen que conservar todos los documentos originales que sustenten la ejecución del programa, esto con el fin llevar en orden la rendición de los gastos que se han realizado y de dónde han obtenido los alimentos, todo esto bajo responsabilidad. Esta rendición de cuentas se debe realizar directamente al Órgano Nacional de Control, oportunamente según lo establecen las directivas emitidas por esta entidad del Estado.

La Contraloría General de la Republica ha emitido la Directiva N° 015-2013-CG/CRL, aprobado mediante Resolución de la Contraloría General de la Republica N° 388-2013-CG, “Información que debe enviarse a la Contraloría sobre el Gasto y las raciones del Programa del Vaso de Leche con la intención de rendir cuenta de los gastos realizados en los diferentes ámbitos de circunscripción, de acuerdo a la jurisdicción de cada uno de los gobiernos municipales”. Con esta Directiva los municipios provinciales y distritales avisan a la Contraloría General de la República, sobre su movimiento, usando para ello los siguientes Formatos:

Formato PVL: En este formato se registra los gastos e ingresos del Programa Vaso de leche de manera mensual, así como de dónde provienen los productos que se adquirieron y quiénes han abastecido al Programa en el mes que se está reportando. El formato PVL debe llenarse cuando se reciban recursos del Tesoro Público cada mes. Este Formato deberá contener información del gasto realizado, los tipos de alimentos comprados, los datos

de quiénes han provisto cada producto, las cantidades e importes adquiridos o recepcionados como donación y señalar a qué fuente de financiamiento pertenecen.

Formato Ración: En este formato se reportan las raciones entregadas cada mes, indicando qué días fueron entregados, la porción de alimentos que se entregan en la semana, los productos entregados, la forma de cómo se distribuyen las raciones, la calidad de productos adquiridos que tienen que contar con certificación y el número de beneficiarios atendidos.

Los formatos se imprimen usando el proceso que tiene el sistema y se firman y se presentan a la Contraloría General de la República trimestralmente, dentro de los quince (15) días posteriores al término de cada trimestre, presentándose la información correspondiente al trimestre reportado que consiste en tres formatos de Gastos e Ingresos y tres formatos de raciones distribuidas en los meses referidos.

Órgano de Control Institucional – OCI

Según Directiva N° 007-2015-CG/PROCAL el órgano de Control Institucional es una entidad perteneciente al Sistema Nacional de Control, que tiene como fin desarrollar el control gubernamental, “se lleva a cabo bajo los parámetros de la Contraloría General, que es quien establece los lineamientos, disposiciones y procedimientos técnicos referentes al procedimiento. Los tipos de control que se aplican dependen de la naturaleza y/o especialización de estas instituciones”.

Cabe resaltar que el responsable de la OCI y sus colaboradores, tienen a su cargo realizar el control concurrente y el control posterior y todos los descritos en el Plan Anual de Control considerando todo aquello otorgado por la Contraloría General de la República.

Auditoría

Las auditorías se realizan por orden de la CGR, quien define qué es lo que se tiene que hacer, también las disposiciones y procesos técnicos. Una auditoría es la verificación de las operaciones financieras, administrativas y económicas para determinar que han sido realizadas en conformidad a las normas establecidas, reglamentos, estatutos y procedimientos, que tiene la entidad sujeta a control y se lleva a cabo a través de la revisión de los documentos que fundamenten técnicamente, legalmente, financieramente y contablemente las operaciones para conocer si los procedimientos usados y las acciones de control van en conformidad con las normas vigentes.

2.2.3 Calidad de Servicios públicos

Los servicios en la administración pública generalmente muestran una insatisfacción como características. Muchos ciudadanos y hasta políticos e inclusive los propios administradores públicos, lo critican: percibiéndolo de diversas maneras como, por ejemplo: que es demasiado lento, demasiado costoso, demasiado distante de las necesidades de la población, que los que brindan el servicio son corruptos, que los servicios son de mala calidad, se pierden los recursos humanos y financieros. (Schröder, 2014, p.43). El sector público en el correr del tiempo ha ido perdiendo confianza como protagonista del bienestar de la población, a pesar de que todos ellos están normados y que ordenan y presionan a las entidades públicas a actuar en concordancia con los principios de economía, eficacia y eficiencia. (García, 2007, p. 17).

La definición de servicio público no está explícitamente detallada en el contexto jurídico del Perú. Porque no hay un concepto de servicio público en la Constitución de 1993. Por su parte el Tribunal Constitucional en el 2005 en sus pronunciamientos señaló que los servicios públicos tienen un sentido relevante para la comunidad y que por lo tanto deben ser permanentes en el tiempo, debiendo ser prestados regularmente y en igualdad de condiciones.

Zegarra (2019, p.29), define a los servicios públicos en el Perú como actividades de condición económica y social que tienen una gran importancia

para el país porque se enfoca en satisfacer necesidades públicas que conduzcan a alcanzar el bienestar general, y cuya prestación se puede realizar de manera directa o indirecta en un régimen de derecho público establecido.

La administración pública de hoy en día enfrenta el reto de mejorar la eficacia, la productividad y la calidad de sus servicios, aunque, todas estas metas deben lograrse usando los mismos presupuestos e inclusive, en algunos casos, utilizando presupuestos menores. Por ello es importante que los servicios públicos otorgados por las entidades estatales se brinden con calidad.

2.2.3.1 Calidad de servicio

Para llegar a entender lo que significa calidad de servicio, será necesario desglosar el término y entender las definiciones por separado y de manera individual, empezando primero por calidad que, según Valls et al. (2017) es el conjunto de características encaminadas a satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes; es cumplir con las exigencias con cero defectos, aplicando permanentemente una mejora continua y centrándose en el cliente. Para lograr la calidad se debe cumplir con los requisitos que pide el cliente, prevaleciendo la eficacia en el cumplimiento de tal propósito.

De acuerdo a Valls (2017) el servicio es definido como un producto con un componente intangible, pero que a su vez incluye elementos tangibles o materiales que faciliten la elaboración de bienes tangibles, en donde la intervención humana es decisiva. Un buen servicio es considerado también como un valor añadido y diferente a los demás.

Hablar de satisfacción es hablar de calidad del servicio obtenido y se sostiene en la percepción del usuario cuando busca satisfacer sus necesidades; en buen cristiano la palabra satisfacción, tiene un enfoque mundial que considera las expectativas del cliente o beneficiario sobre los programas y proyectos de los cuales forma parte. Estas expectativas se

presentan en un determinado, así como el juicio valorativo del uso y la participación en los mencionados proyectos. (Quispe y Ayaviri, 2019, p.27).

a) Calidad de servicio al usuario

En las organizaciones públicas, el atributo principal de subsistencia en el tiempo largo es el sentir de los clientes sobre el servicio que reciben. Y con la globalización, la calidad del servicio se ha convertido en una necesidad indispensable para ser competitiva y mantener su permanencia en el mercado. El servicio al usuario es aquel servicio que ofrece toda organización como soporte del producto principal, que incluye comúnmente contestar dudas, resolver inquietudes, tomar órdenes, manejar quejas, entre otras (Arellano, 2017, p.48).

Por tanto, el servicio de calidad es el efecto de un curso de valoración en donde el usuario coteja sus perspectivas con sus percepciones; es decir, la calidad se puede medir a través de la disparidad del servicio que aguarda el cliente y el que obtiene de la organización empresarial (Matsumoto, 2014, p.96).

b) Satisfacción

Es haber alcanzado a cubrir las expectativas al recibir o consumir un servicio por un grupo de personas. (Peralta, 2006).

2.2.3.2 Características del servicio

a). Intangibilidad: los servicios son inmateriales, es decir no pueden ser experimentados por los sentidos de las personas.

b). Inseparabilidad: los servicios se producen y consumen o se usan simultáneamente. El cliente está presente cuando se suministra el

servicio, es decir hay una interacción directa entre suministrador y cliente lo cual puede incidir en el resultado del servicio.

c). Variabilidad: los servicios son versátiles, diversos, pueden variar dependiendo de quién, cómo o dónde se ofrece.

d). Carácter perecedero: los servicios no tienen la capacidad de ser almacenados para su uso o consumo posterior.

2.2.4 Dimensiones de la calidad de servicios

Las dimensiones en este estudio para medir la calidad de servicios o el nivel de satisfacción de los beneficiarios por el servicio recibido se han tomado del modelo SERVQUAL (Service Quality) desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1988, este modelo ha sido y sigue siendo usado por diversas empresas de distintos rubros que dentro de los servicios que presta esta la atención al cliente.

Con el modelo SERVQUAL se puede medir la calidad en la recepción de los servicios, conocer las perspectivas que tienen los usuarios y cómo aprecian o perciben el servicio; también con este modelo se podrá evaluar las características cualitativas y cuantitativas del beneficiario (Matsumoto, 2014).

Este es un modelo que ha permitido estudiar la calidad de servicio percibido por los usuarios (ciudadanos). En base a las siguientes dimensiones:

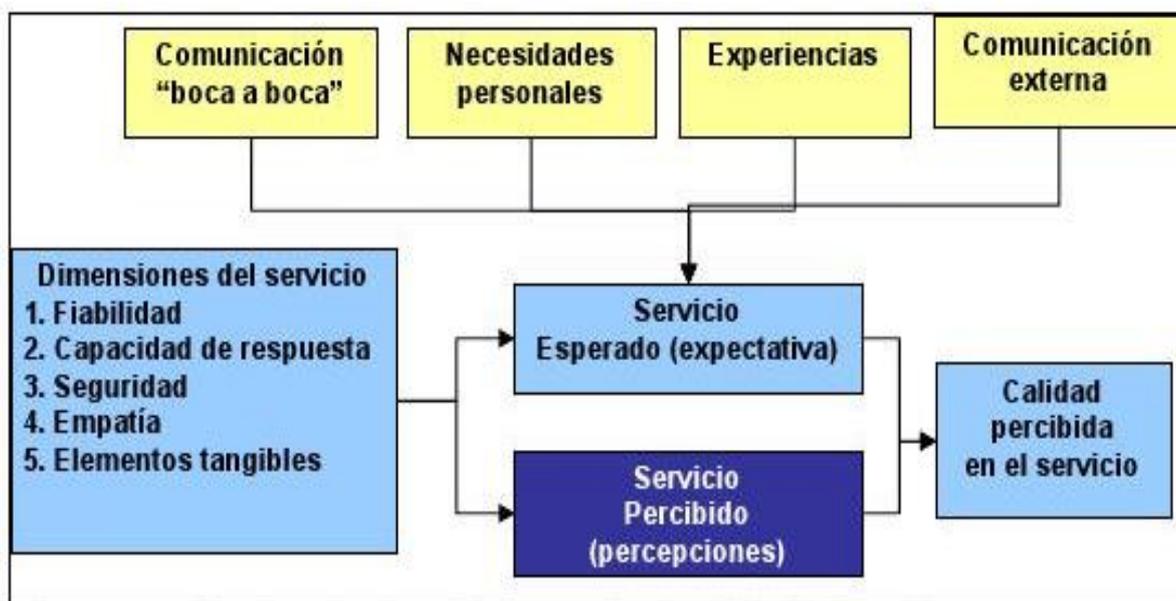
- **Elementos tangibles:** Se refiere a las particularidades físicas y el aspecto del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otras partes con los que el cliente está en contacto al hacer uso del servicio.
- **Confiabilidad:** es la habilidad para otorgar el servicio prometido de manera concisa, fiable y permanente.
- **Capacidad de respuesta:** es la predisposición de ayudar a los clientes, otorgarles un servicio rápido y solución inmediata ante aparición de problemas.

- **Seguridad:** referido a los conocimientos y atención que otorgan los empleados a sus clientes que puedan inspirar confianza y credibilidad. Es importante para el cliente el sentirse protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza a través del servicio que recibe.
- **Empatía:** es la capacidad que tiene una persona de sentir y comprender las emociones de los otros, utilizando un proceso de atención personalizada al cliente.

Estas dimensiones tienen el objetivo de mostrar un instrumento que pueda lograr medir cuál es la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios.

Figura 4

SERVQUAL- modelo de medición de la satisfacción de clientes



Fuente: <https://abc-calidad.blogspot.com/p/modelo-servqual.html>

2.4 BASES FILOSÓFICAS

En vista que la presente investigación tiene una posición cuantitativa, se asume como base filosófica el **positivismo**, que es una corriente filosófica que afirma que todo aprendizaje proviene de la experiencia, motivo por el cual debe estar

fundamentado en el método científico. Eso significa que se tiene que rechazar cualquier conocimiento previo a la experiencia.

Características del Positivismo

Chen (2019) nos manifiesta que el Positivismo como corriente filosófica cuenta con las siguientes características fundamentales:

- El positivismo argumenta que los hechos empíricos son los ocasionan el conocimiento.
- Considera válido el conocimiento de condición científica que está garantizado por el método científico.
- El método científico deberá ser utilizado en las investigaciones de carácter científico y humanístico.
- Debe ser claro el conocimiento que proviene del positivismo.

Las pruebas documentadas son las más importantes, no sus interpretaciones

Ciencia y positivismo

La ciencia tiene como finalidad encontrar y analizar las leyes concretas; el aprendizaje de estas leyes puede encaminar la praxeología teórica y práctica hacia un fin definido para comprobar y se comprueba su presencia objetiva a través de la práctica social (Díaz, 2014). Bajo ese contexto Díaz nos dice que la ciencia es un sistema compuesto por dos fases: empírica y teórica (figura 5), ambas caminan juntas y contribuyen al conocimiento científico. Por un lado, la etapa experimental busca describir y observar las características externas de las manifestaciones; mientras que la teórica debe conseguir los motivos por el cual los fenómenos se presentan de manera externa y de una determinada manera, logrando con esto la fase teórica, ingresar en lo sustantivo de los objetos, muy diferente a lo empírico que sólo puede contener lo externo de los fenómenos.

La parte empírica tiene los siguientes pasos:

- Obtención de datos

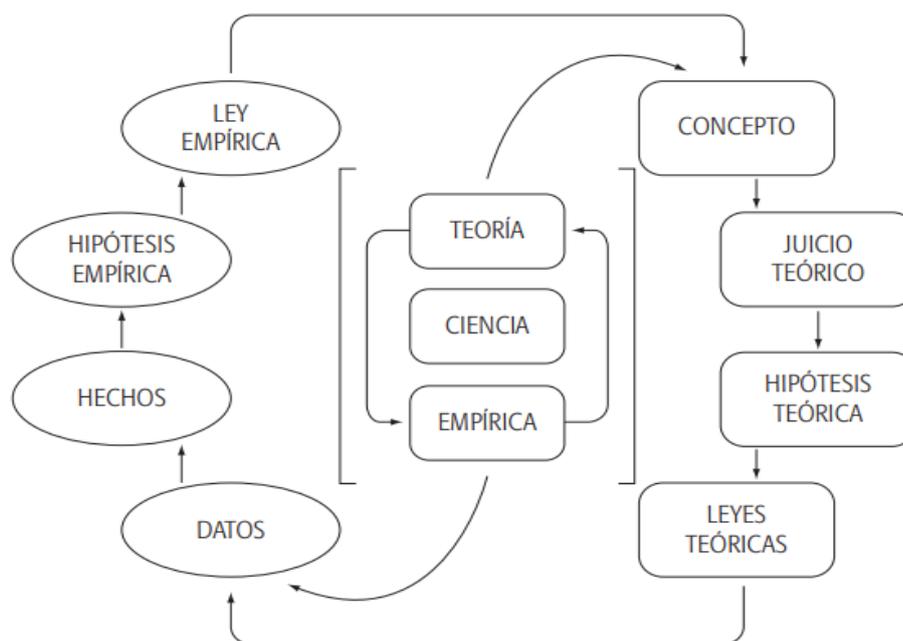
- Hechos que deben ser explicados
- Hipótesis empírica y comprobación, aquí transforma el hecho en leyes empíricas.

Por otro lado, la fase teórica cuenta con los pasos siguientes:

- Elaboración de conceptos
- Juicios teóricos
- Hipótesis teóricas y
- Leyes teóricas.

Figura 5

La ciencia y la interacción entre el componentes empírico y teórico.



Nota: extraído de “El concepto de ciencia como sistema, el positivismo, neopositivismo y las investigaciones cuantitativas y cualitativas” (Díaz, 2014).

En la investigación se asumió el positivismo porque es una corriente filosófica en que el conocimiento es adquirido mediante la experiencia aplicando el método científico. Dicho de otra manera, que la operatividad del Programa Vaso de Leche reviste de la aplicación de la experiencia y la técnica para poder desarrollarse de

manera efectiva en la atención hacia sus beneficiarios; por lo tanto la búsqueda de la relación entre la gestión de este programa y la calidad de servicio brindado a los usuarios, es un propósito que va a requerir la aplicación de la corriente filosófica del positivismo, porque se obtendrá mayor conocimiento a través de la experiencia y la observación en el recojo de información que ayude a explicar mediante el método científico si existe relación entre éstas variables de estudio o no, para ello se desarrollará el trabajo de campo que conlleve a la comprobación de la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

2.5 BASES EPISTEMOLÓGICAS

La epistemología comprende como hecho la conformación y función de las teorías científicas, así como los recursos corroborados. Siendo una rama de la filosofía se dedica a estudiar el origen, la naturaleza y la utilidad del conocimiento.

“Epistemológicamente la ciencia trata sobre la elaboración de conocimiento desde el sustento histórico, ideológico, metódico, estético, ético y teleológico. En otras palabras, describe procesos para la describir, interpretar, comprender, contrastar, validar, analizar, explicar, relacionar, modelizar, transformar y descubrir” (Arias y Navarro, 2017).

Desde la óptica positivista el conocimiento se genera, en la presente investigación, a partir de la búsqueda de información sobre la labor que desarrollan los funcionarios y servidores de la municipalidad provincial de Leoncio Prado del área de Programas sociales, específicamente del Programa Vaso de Leche, en el proceso de atención a los usuarios, así como de la percepción que tienen estos usuarios por la experiencia vivida al recibir los productos que brinda el programa en mención. Tal como lo señaláramos en las bases filosóficas se siguieron los procesos tanto empíricos como teóricos para encontrar conocimiento “nuevo”.

En ese sentido, se buscó información primaria a través de las encuestas, para luego mediante la observación de los hechos y la contestación de las interrogantes por parte de los beneficiarios se comprobó la hipótesis planteada inicialmente y se arribaron a resultados que han sido cotejados con teorías relacionadas al tema.

Sobre la base de la investigación, está referida específicamente a un tema de mucha trascendencia en el desarrollo de la sociedad: la alimentación, que es una de las necesidades elementales que tiene el ser humano, pues es clave para su supervivencia. Considerada, además, como uno de los aspectos más importantes en la formación, conducción y crecimiento de las sociedades. Estos conceptos también se dan en nuestro país, en donde como política de Estado se busca mejorar los niveles de alimentación de la población más vulnerable a través de la asistencia social y entrega de productos alimenticios a los sectores más pobres del Perú, tal como lo detalláramos en las bases conceptuales de este proyecto de tesis.

La alimentación es un derecho humano considerada en el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en donde se distingue la dignidad y la igualdad que tiene toda persona. El artículo 25 señalado en la Declaración Universal de los DD.HH. tácitamente indica lo siguiente: “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios, tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad”.

a) Derecho al alimento, derecho fundamental en el Perú

El Perú reconoce el derecho a la alimentación como un derecho esencial para el desarrollo de las familias, esto a su vez permitirá garantizar otros derechos como la educación, la salud, el empleo, la recreación, entre otros. De acuerdo con nuestras leyes contempladas en la Constitución, el derecho al alimento no sólo está referido al acceso a los productos para consumo humano sino también debe tener en cuenta la educación, vivienda, transporte, asistencia médica, recreación, entre otros; que busquen lograr el desarrollo integral de todas las personas (MIMDES, 2011).

b) Salud ligada a la alimentación

El derecho a la alimentación forma parte del derecho a la salud, tal como lo señala el artículo 7 de la Constitución Política del Perú, pues es inherente a éste, porque una persona con alimentación deficiente estará sujeta a una vulnerabilidad en su salud y esto se refleja con mayor gravedad en los niños, madres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con enfermedades graves o terminales. Por lo tanto, es obligación del Estado Peruano proteger a esta población a través de su asistencia no sólo en salud, sino también en alimentación, motivo por el cual se han creado una diversidad de Programas Sociales, siendo uno de ellos, el Programa Vaso de Leche

Diversas organizaciones sugieren modelos de cómo alimentarse mejor para las personas, basándose en teorías de alimentación con estructuras distintas o variadas acorde al país. Así tenemos por ejemplo que muchos países han desarrollado guías alimentarias para su población, llamadas “Guías alimentarias basadas en alimentos” (GABA), que reflejan guías que agrupan los alimentos en categorías de acuerdo a su componente principal en cantidad e indican cuáles alimentos o grupos de alimentos se deben comer más o menos frecuentemente.

Teniendo en cuenta todo lo descrito anteriormente podríamos considerar también como una base epistemológica al estudio de la conducta humana sobre la alimentación. Para ello las personas tendrán diferentes formas de adoptar estilos de consumo de sus alimentos que puede ir de acuerdo a sus costumbres, lugar de residencia, dietas, estado de salud, condiciones socioeconómicas, etc. En esta tesis se interrelacionó la gestión de un programa social a través del otorgamiento de una alimentación saludable que busque mejorar las condiciones nutricionales de una población que se encuentra en estado de pobreza, para luego evaluar si el servicio ofertado ha logrado ser de calidad y por consiguiente obtener la satisfacción de los usuarios, luego de haber consumido los productos entregados gratuitamente por el Programa Vaso de Leche.

2.6 BASES ANTROPOLÓGICAS

La antropología es la ciencia que estudia la apariencia material y las expresiones sociales y culturales de las comunidades o poblaciones humanas. En tal sentido utilizaremos un fundamento antropológico sobre la cultura y el comportamiento del ser humano, según las condiciones y el ambiente en el cual se desenvuelve y busca su superación y desarrollo económico.

“La ciencia económica comprueba las acciones y procedimientos ligados con la producción, el gasto, el endeudamiento y la compra. Tal ciencia es una investigación con enfoque sistémico de las reglas que muestran las irregularidades que se pueden observar a través de los instrumentos que trasladan un circuito económico que casi siempre falla” (Dejuán, González, Martí, 2020, p. 135).

La economía neoclásica sostiene que el problema económico central es la escasez de los recursos sociales. Debido a esta falta, la economía como ciencia debe estudiar la instauración de una economía que coadyuve generar mayor bienestar a través de la asignación eficiente de recursos (Boerger, 2016, p.7).

La desigualdad puede socavar el crecimiento económico, pero la mejor manera de atacar la desigualdad es encontrar maneras de hacer crecer la torta y compartir más equitativamente en lugar de centrarse en la redistribución (Ruchir, 2015).

La investigación se enfocó en establecer si existe relación o no entre la gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad en el servicio brindado a los beneficiarios de este programa en la provincia de Leoncio Prado, considerándose aquí que existe un factor antropológico de enfoque cultural, porque los trabajadores o colaboradores tienen diferentes comportamientos cuando laboran para una empresa pública o privada; es decir cuando trabajan para una entidad pública su rendimiento es menor que cuando lo hacen para una organización con fines de lucro. Tal es así que la cultura organizacional se presenta de diferentes maneras en ambos casos. Pues cuando trabajan para una empresa privada hay mayor temor a ser despedidos, no volver a ser contratados o a no tener posibilidades de ascender o encontrar mejoras si es que su

desenvolvimiento laboral es bajo; por lo tanto, se esforzarán más; a esto hay que agregarle que las empresas privadas pueden pagar mejores sueldos si es que su rendimiento es mayor.

Mientras que tratándose de una entidad pública no hay mayor estímulo para poder rendir más, ya sea por los bajos sueldos que perciben, por las pocas oportunidades de superación, o por la menor exigencia que ejercen los empleadores; a esto habría que agregarle la estabilidad laboral que tienen la mayor parte del personal con sus respectivos beneficios sociales que le generan derechos afianzados legalmente y que les da la seguridad de no ser despedidos. Esto diferencia el rendimiento de los trabajadores en ambos sectores y que por supuesto los trabajadores de las municipalidades no están exentos de ello. Toda vez que los que administran los Programas del Vaso de Leche son trabajadores de las municipalidades; y por lo tanto son servidores públicos.

Surgimiento y enfoque social del Programa Vaso de Leche

El Programa Vaso de Leche surge a raíz de una necesidad no atendida en periodos sociales y económicas de crisis. En los años 80's el terrorismo había golpeado fuertemente al país, los organismos públicos eran ineficientes y las políticas mal ejecutadas al tratar de reducir la pobreza extrema en el país; esto condujo a la propuesta de mejoras que permitieran el nacimiento de programas que busquen luchar contra la pobreza que asediaba enormemente a la población, y por ese motivo este programa social surgió para atender a aquellos que menos tienen. Fue cuando Alfonso Barrantes Lingán era alcalde de Lima, en el periodo 1984-1987, que se dio por aperturado este programa social, que tampoco fue rápido, pues ya anticipadamente se desarrollaron una cantidad de movilizaciones, y quienes protagonizaron estas protestas fueron las madres de familia.

Estas movilizaciones de las madres de familia se dieron en diferentes fechas para exigir a los gobiernos la creación de algún programa que ayude a mitigar la pobreza por las cuales atravesaban miles de mujeres, niños y personas vulnerables. Es así que un 5 de diciembre de 1984, con aproximadamente 27 mil mujeres, las madres exigen la promulgación de la Ley del Vaso de Leche; este debate se extendió hasta enero de

1985, en el cual el día 04 el Arquitecto Fernando Belaúnde Terry, presidente del país de ese entonces promulga la Ley N° 24059, con el que se crea el programa del vaso de leche en todas las municipalidades del país; y a partir de ese momento el PVL se convierte legalmente en una política nacional que deberían ser aplicados por los alcaldes de distritos y provincias a nivel nacional.

Por lo que se ha podido observar el ser humano busca mejorar cada día a través de su esfuerzo y también mediante el apoyo de las entidades gubernamentales que bien podrían ayudarlos a mejorar sus condiciones de vida y salud; pero que para lograr este respaldo muchas veces tienen que organizarse masivamente con la finalidad de conquistar derechos.

CAPÍTULO III.

SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1 FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

3.1.1. *Hipótesis General*

H_i = La gestión del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

H_0 = La gestión del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio.

3.1.2. *Hipótesis Específicas*

1. H_1 = La planificación del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

H_0 = La planificación del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

2. H_2 = La organización del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

H_0 = La organización del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

3. H_3 = La ejecución del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

H_0 = La ejecución del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

4. H_4 = El control del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

H_0 = El control del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

3.2 SISTEMA DE VARIABLES

En nuestro estudio hemos trabajado con dos variables que por su relación de interdependencia se considera a la variable dependiente y la variable independiente.

3.2.1. *Variable independiente*

Gestión del Programa Vaso de Leche

Dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Ejecución
- Control

3.2.2. *Variable dependiente*

Calidad de servicio

Dimensiones:

- Elementos tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Empatía

3.3 OPERACIONALIZACIÓN Y DEFINICIÓN DE VARIABLES

3.3.1. *Operacionalización de variables*

La operacionalización de variables consiste en definir con claridad la forma en que se observará y medirán los factores y características del estudio. Este proceso sólo se presenta en la investigación cuantitativa porque las variables correspondientes a esta investigación deben estar dispuestas a ser medidas y observadas. En la tabla 2 se presenta la matriz que explica cómo se medirán estas variables.

Tabla 02: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE	La Gestión del Programa del Vaso de Leche se refiere a las actividades de planificación, organización, ejecución y control encaminadas a proveer apoyo en la alimentación de una población vulnerable conformada por niños de 0 a 13 años, madres gestantes, madres en periodo de lactancia, personas de la tercera edad (edad superior a los 65 años) y enfermos de TBC todos en situación de pobreza; mediante el apoyo con una porción diaria de alimentos con el propósito de ayudarlos a superar las deficiencias alimentarias en la que se encuentran.	Planeación	Selección adecuada de los beneficiarios del PVL Se planifica con anticipación la fecha de entrega de alimentos	Cuestionario Escala de Likert
		Organización	Está bien organizado y hay un orden en las labores del Comité del PVL Participación en la elección de los Directivos del Comité del PVL	
		Dirección	Distribución equitativa de los productos Se distribuyen los productos en los plazos establecidos	
		Control	Si la OCI supervisa la entrega de productos a los beneficiarios del PVL Si tiene capacitación en materia de control	
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIOS	La calidad de servicios es un conjunto de estrategias y acciones que tienen como propósito mejorar el servicio al cliente, así como mejorar la relación entre el consumidor con la empresa. Por ello es por lo que se hace necesaria la construcción de relaciones buenas y duraderas en un ambiente agradable y servicial que garantice a los clientes o usuarios salir con una buena impresión.	Elementos tangibles	Condiciones óptimas del almacén Productos de buena calidad del PVL	
		Confiabilidad	Las promesas de los servidores se cumplen Los procesos de compras son transparentes	
		Capacidad de respuesta	Quejas y reclamos solucionados a tiempo Rapidez en la atención a los usuarios	
		Empatía	Cortesía en la atención a los usuarios Los servidores se ponen en el lugar de los usuarios / satisfacción	

Fuente: Elaboración propia.

3.3.1. Definición operacional de variables

Gestión del Programa Vaso de Leche

Definición conceptual: Según (MINSA, 2010) “el Programa Vaso de Leche es un programa social que colabora con la mejora en la eficiente nutrición, entregando una cantidad determinada de leche conformada por varios nutrientes esenciales para un efectivo desarrollo de una población vulnerable en edades de 0 a 13 años, también a mamás gestantes, lactantes, adultos mayores de 65 años y personas que tengan dificultades o necesidades especiales”.

Definición operacional: La Gestión del Programa del Vaso de Leche está referido a las acciones de planeación, organización, ejecución y control orientadas a entregar apoyo alimentario a una poblaciones en estado de vulnerabilidad conformada por niños de 0 a 13 años, madres embarazadas, madres en fase de lactación, personas ancianas (edad mayor a 65 años) y enfermos de TBC todos en situación de pobreza y con deficiencias alimenticias que el Estado a través de las municipalidades busca ayudarlos a superar. Para tal efecto se medirá si es que la gestión de este programa se desarrolla técnicamente utilizando las cuatro etapas de la gestión administrativa o empresarial, que señaláramos con anterioridad (Planeación, organización, ejecución y control).

Calidad de servicios

Definición conceptual: “Es elaborar bien un producto o servicio. Es hacer las cosas de manera adecuada. Es ofrecer lo que el consumidor desea. Es el efecto de un dedicado procedimiento de valoración donde el consumidor o usuario confronta sus perspectivas con sus impresiones” (Matsumoto, 2014).

Definición operacional: En definitiva podemos decir que la calidad de servicio se da cuando se logra medir lo recibido con lo esperado, es decir hacer una comparación entre el servicio obtenido con la expectativa del que lo recibe. En ese sentido, receptor del servicio sería el beneficiario, quien tiene muchas expectativas sobre los productos que entrega el Programa Vaso de Leche y luego

hace la comparación después de la experiencia de haberlo consumido, creando en él una percepción que puede ser de satisfacción o no.

CAPÍTULO IV.

MARCO METODOLÓGICO

4.1 ÁMBITO

El ámbito de estudio fue la provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, Perú. Efectivamente en la municipalidad provincial de Leoncio Prado se brinda los servicios del Programa Vaso de Leche a los beneficiarios previamente inscritos, quienes son las unidades de análisis de la investigación desarrollada.

4.2 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.2.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio es básico. La presente investigación es de tipo básica - aplicada, porque se dirigió a mejorar la comprensión de los fenómenos estudiados para encontrar nuevos conocimientos en la relación que hay entre la calidad de servicios brindado a los favorecidos y la gestión del programa vaso de leche en la provincia de Leoncio Prado.

Es una investigación con carácter de previsoría pues se recogió los datos de origen primario, tiene un tipo de análisis por observación porque no se manipularon, ni se cambiaron las variables objeto de estudio.

4.2.2. Nivel de investigación

Nivel descriptivo correlacional. La investigación que se presenta es de nivel descriptiva-correlacional causal porque detalló las variables y su población en concordancia con sus particularidades con el objetivo de precisar el nivel de relación que existe entre la gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad de servicio que puedan experimentar los beneficiarios.

“Los estudios correlacionales son los estudios en donde se describen o se explican detalladamente las relaciones que existen entre las variables más significativas, utiliza para ello los coeficientes de

correlación. Estos coeficientes sirven para demostrar matemáticamente cuál es el aporte de información que hay en el grado, fuerza y sentido de la asociación entre variables” (Hernández et al. 2014, pág. 94)

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1. Descripción de la población

Se conoce como población al grupo de individuos o cosas que poseen características en común, se localizan en un área o territorio y cambian en el correr del tiempo (Hernández et al. 2014, pág. 189).

Cárdenas (2018) detalla que la población está conformada por el grupo de individuos, de organizaciones, comunidades, etc. que tienen particularidades en común y que son las unidades de análisis que nos ayudarán a responder las interrogantes de la investigación.

Para nuestra investigación la población lo conformaron los beneficiarios del Programa Social, que conforme con la información proporcionada por la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, existen 2458 beneficiarios que se encuentran repartidos en 72 comités de vaso de leche.

4.3.2. Muestra y método de muestreo

La muestra está conformada por un pequeño número de la población que lo representará; en la investigación se tomó una muestra representativa utilizando el muestreo probabilístico, este muestreo se encarga de seleccionar aleatoriamente los elementos, en donde todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

Se calculó el tamaño de la muestra, utilizando la fórmula del muestreo probabilístico para poblaciones finitas:

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z²= Nivel de confianza 95% (1.96)

p= Probabilidad de éxito 90% (0.9)

q= Probabilidad de fracaso 10% (0.1)

N= Tamaño de la población (2458)

e²= Margen de error 5% (0.05)

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)(2458)}{(0.05)^2(2458 - 1) + (1.96)^2(0.90)(0.10)} \Rightarrow n = 131.20$$

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

En la encuesta por muestreo se utilizaron los siguientes procedimientos:

- Unidad de análisis beneficiarios del Programa Social Vaso de Leche que son atendidos por la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado y que están conformados por niños entre 0 a 13 años, prioritariamente los lactantes y los pequeños hasta los 6 años; madres gestantes; personas desnutridas, ancianos y discapacitados; todos ellos previamente empadronados a través del SISFOH, que es la entidad que avala si esta población está en situación de pobreza.
- Tipo de muestreo probabilístico es aleatorio simple, en este muestreo todos los que forman parte de la población (beneficiarios del PVL) tienen la misma condición de participar en la encuesta. Para ello se aplicará la fórmula, anteriormente mencionada, que permitirá determinar el número de participantes a quienes se les encuestará; y que para este estudio fueron 131 beneficiarios de los cuales se pudieron obtener los datos que sirvieron para la investigación.

Asimismo para realizar las encuestas a la muestra seleccionada, que consistió en 131 beneficiarios, se realizó la distribución de ella entre los 72 Comités del Vaso de Leche de acuerdo a la proporcionalidad de los beneficiarios que existen en cada Comité, tal y como se muestran en la tabla 03.

Tabla 03:

Beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad provincial de Leoncio Prado

N°	COMITÉ	Número de beneficiarios	Nº beneficiarios encuestados
1	Alfa y Omega	23	1
2	Asociación Pro-vivienda Los Ángeles	42	2
3	Asociación Pro-vivienda Los Rosales	38	2
4	Asunción Saldaña	26	1
5	Atahualpa - Supte	38	2
6	Bella Durmiente	37	2
7	Buenaventura - Supte	27	1
8	Buenos Aires - Afilador	27	1
9	Buenos Aires II - Supte	32	2
10	Comité 01, 02 y 03 Brisas del Huallaga	40	2
11	Comité 04 Brisas del Huallaga	23	1
12	Comité 05 Brisas del Huallaga	40	2
13	Comité 07 Brisas del Huallaga	23	1
14	Comité 08 Brisas del Huallaga	39	2
15	Comité 09 Brisas del Huallaga	37	2
16	Comité 10 Brisas del Huallaga	25	1
17	Comité La Libertad	24	1
18	Corazón de Jesús - Supte Chico	35	2
19	Corazón de Los Niños	38	2
20	El Mirador	34	2
21	El Porvenir	23	1
22	El Risueño	61	4
23	Nuevo Amanecer	67	4
24	Prolongación Cayumba	35	2
25	Río Barranco	18	1
26	Río Negro	24	1

27	Rosario de María	69	4
28	Rosas de Sharon	26	1
29	San Carlos	31	2
30	San Francisco de Asís	35	2
31	San Martín de Porras	31	2
32	San Miguel	45	3
33	Santa Ana de Moyano	24	1
34	Santa María Quebrada del Águila	23	1
35	Santa Rosa Pedro Abad	22	1
SUBTOTAL		1182	62

.... Continúa tabla 03

N°	COMITÉ	Número de beneficiarios	Nº beneficiarios encuestados
36	Sarita Colonia - Nueva Unión	36	2
37	Sector Puente Pérez - Afilador	22	1
38	Señor de Los Milagros	19	1
39	Sol Naciente - 09 de agosto	26	1
40	Sven Erickson Sector 1	23	1
41	Sven Erickson Sector 2	36	2
42	Teresa de Calcuta	21	1
43	Tito Jaime Fernández	21	1
44	Tres Marías	36	2
45	Vía Rápida Dos Amigos	40	2
46	Virgen de Las Mercedes	37	2
47	Virgen del Carmen	22	1
48	Virgen Purísima. Afilador	31	2
49	Gervasio Santillana	23	1
50	José Carlos Mariátegui	38	2
51	Juan Picón Quedo	17	1
52	Las Activas	24	1
53	Las Orquídeas	36	2
54	Las Palmeras	32	2
55	Leche y Miel	38	2
56	Los Ángeles - Bartolomé Herrera	34	2
57	Los Arenales	28	1
58	Los Claveles	32	2
59	Los Claveles de Mantaro	25	1
60	Los Claveles III	65	4

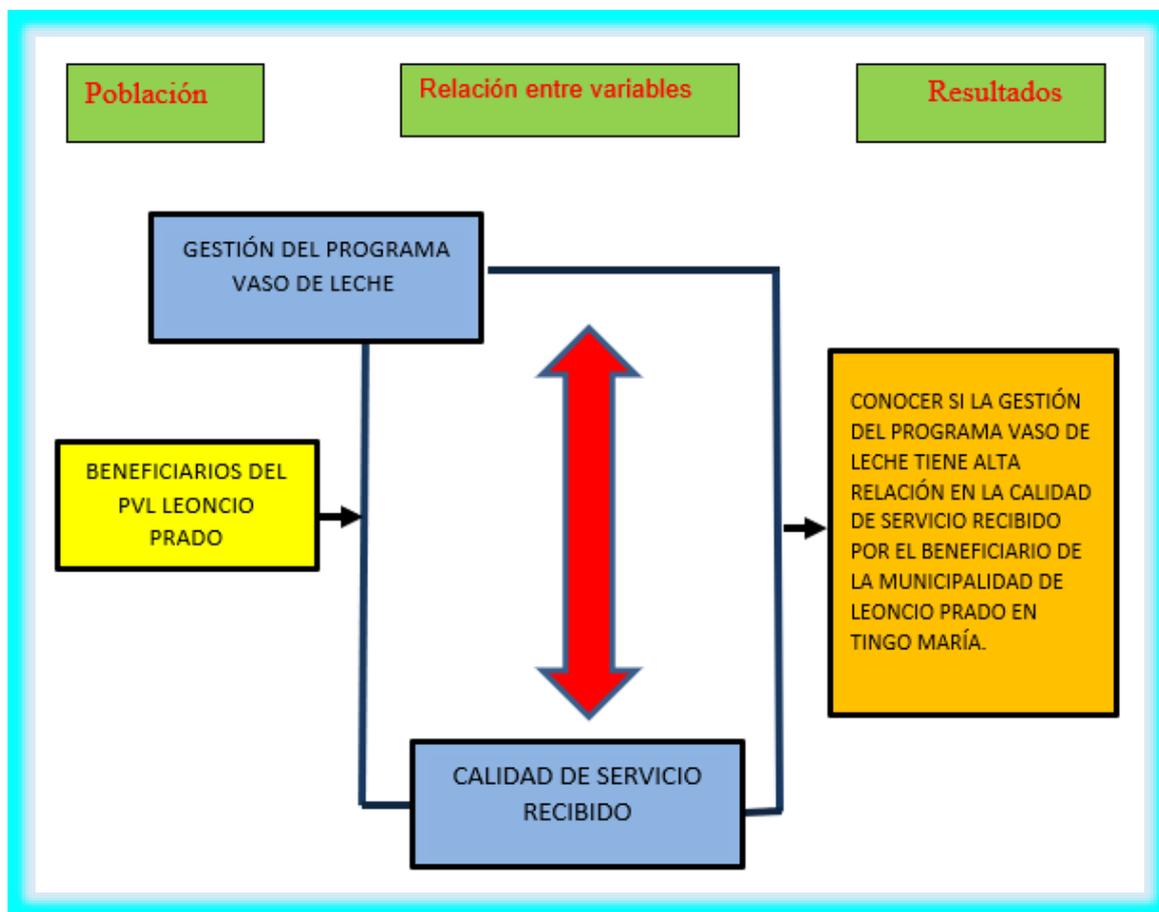
61	Los Girasoles	23	1
62	Los Olivos - 9 de octubre	34	2
63	Los Traviesos	46	3
64	Luciana de La Torre	44	3
65	Madre de Dios	42	2
66	María Parado de Bellido	34	2
67	María Rosa Correa - Daniel Sayán	56	3
68	Micaela Bastidas	36	2
69	Miraflores	69	4
70	Monterrico - Carretera Supte	41	2
71	Niños Bendecidos	40	2
72	Nueva Vida	49	3
	SUBTOTAL	1276	69
	TOTAL	2458	131

4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Hernández (2014) nos dice que el diseño está referido a las estrategias formuladas para conseguir referencias que se necesita con el fin de contestar al planteamiento del problema.

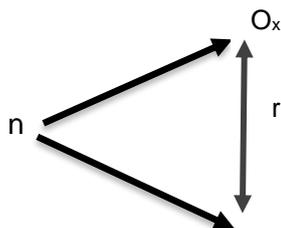
Para nuestra investigación, se utilizó el diseño no experimental; debido a que es una investigación que se hizo sin manipular intencionadamente las variables y solamente se miraron los hechos en el medio donde se desenvuelven y luego se analizó.

Este diseño, es de corte transversal y correlacional, pues se midió en función a un único momento, con el propósito de explicar las particularidades y relaciones que existen entre las variables objeto de estudio, tal como se indica en la figura 6.

Figura 6.*Diseño transversal correlacional*

Nota. El diseño de nuestra investigación es transversal correlacional, porque se ha medido en un solo momento en donde se ha determinado la relación que existe entre las dos variables sujetos de estudio. Fuente: elaboración propia.

Asimismo, para un mayor entendimiento, se muestra el diagrama simbólico correlacional del diseño de nuestra investigación explicativo que a continuación se detalla:



O_y

Donde:

- n = Muestra de beneficiarios del Programa Vaso de Leche MPLP
 O_x = Observación de la Variable Independiente: Gestión del Programa Vaso de Leche
 O_y = Observación de la Variable Dependiente: Calidad de servicio
R = Relación entre variables.

4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.5.1. Técnicas

En la presente investigación se utilizó como fuente de información primaria la **encuesta**, con ella se estudió la relación entre las variables, pues este es un procedimiento de diseño de una investigación descriptiva - explicativa en el que el investigador recoge información mediante una muestra, considerando las variables y los indicadores previamente definidos en el estudio.

4.5.2. Instrumentos

Los instrumentos son herramientas que se usan para recopilar y registrar los datos recogidos acerca de las variables en estudio (Hernández et al., 2018). El instrumento que se utilizó para recopilar y guardar información en la presente investigación fue el **cuestionario** que consistió en un grupo de preguntas cerradas con alternativas usando la escala de Likert sobre las variables; el cual fue usado para recolectar datos acerca de la gestión del programa Vaso de Leche y la calidad de servicios que reciben los beneficiarios cuando recogen los productos de este programa en la provincia de Leoncio Prado.

El instrumento se elaboró, como ya se mencionó, usando la escala de Likert, que consiste en el conjunto de apartados en modo de aseveraciones con los que se mide las reacciones de los que participan optando entre cinco categorías de escala.

Tabla 4*Escala de Likert*

Índice	Puntaje
<i>Siempre</i>	5
<i>Casi siempre</i>	4
<i>A veces</i>	3
<i>Casi nunca</i>	2
<i>Nunca</i>	1

Nota. Sacado de Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa (Ñaupas, Valdivia & Romero, 2018).

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de Datos

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de cinco (5) expertos en el tema, para tal efecto se utilizó la ficha de validación del instrumento según el modelo de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL que está detallado en el Anexo N° 04. Los expertos que validaron nuestro instrumento, calificaron las preguntas del cuestionario teniendo en cuenta los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad de acuerdo con los ítems de calificación: 1) No cumple con el criterio, 2) Bajo nivel, 3) Moderado nivel, 4) Alto nivel.

Al finalizar su evaluación por cada dimensión con sus respectivos ítems, los 5 expertos, luego de otorgarle una puntuación bastante elevada a nuestro instrumento, señalaron que sí **se debe aplicar** los instrumentos validados.

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Para el análisis de confiabilidad del instrumento se usó el estadístico Alfa de Cronbach que nos muestra resultados consistentes y coherentes. Todos los indicadores evaluados sobre el instrumento son de un cuestionario redactado con 5 alternativas a escala de Likert y con las cuales se han trabajado en la ejecución del trabajo de campo y que son: Nunca, casi

nunca, a veces, casi siempre y siempre. Estos datos recogidos a través del cuestionario, fueron procesados con el Software SPSS versión 25, obteniéndose en el análisis del instrumento, un nivel de confianza de 0,85, hecho que indica que el instrumento empleado guarda una buena consistencia interna y que por lo tanto es confiable para la recolección de datos, tal como podemos avizorar en la Tabla 5.

Tabla 5
Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa Cronbach	N° de elementos
0,85	16

Nota: Resultado obtenido luego de hacer el análisis de confiabilidad en el SPSS V-25.

4.6 TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el proceso, análisis e interpretación de datos se utilizaron las técnicas de análisis descriptivos, estadísticos. Y para procesar la información recogida durante las encuestas se usaron los programas Microsoft Excel y el estadístico SPSS versión 25, usando el modelo correlacional con un nivel de confiabilidad del 95%.

La secuencia para el procesamiento y análisis de los datos fue el siguiente:

Solicitud de permisos

Se solicitó el permiso de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado para poder levantar información del Programa Vaso de Leche.

Aplicación de encuestas

Se aplicaron las encuestas a los beneficiarios del programa, previamente seleccionados según la muestra determinada. Este trabajo se realizó de preferencia los días en que las madres y otros socios de los Comités del Vaso de Leche recibían sus alimentos, para poder encontrarlos con menos dificultad, siendo necesario la coordinación previa con los trabajadores de la Subgerencia de Programas Sociales del Municipio Provincial de Leoncio Prado, a fin de contar con las facilidades que el caso amerite.

4.7 ASPECTOS ÉTICOS

En la investigación se tuvo en cuenta algunos aspectos éticos para desarrollar un trabajo con objetividad y precisión, siendo para ello necesario tener en cuenta lo siguiente:

- **Confidencialidad de los datos proporcionados:** se protege la identidad de las personas que nos brinden información, que será sólo para el uso de la investigación académica. Desarrollando para ello una encuesta anónima sin perjuicio de los informantes.
- **Consentimiento informado:** este proceso se da desde que se comienza la recolección de la información; en ella el que investiga se comprometió a respetar la capacidad de los sujetos materia de estudio y obtener su consentimiento de brindar la información, sin que se haya tenido que recurrir a algún tipo de coacción.
- **Búsqueda del bien común:** en la presente investigación no se atentó contra el derecho de las personas, más por el contrario se buscó el bien común en beneficio tanto del usuario del servicio, así como del investigador a través de la información que pueda recabar.
- **Justicia:** la búsqueda de la justicia siempre debe formar parte del propósito de las investigaciones, pues en el desarrollo de estas, de encontrarse irregularidades o defectos del Programa Social que afecten la normal atención de los beneficiarios se propondrán los cambios o sugerencias para mejorar el servicio de atención a los usuarios si es que así lo amerite el caso.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS DE DATOS DEMOGRÁFICOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.1 *Datos personales.*

Análisis sobre el género de los beneficiarios encuestados

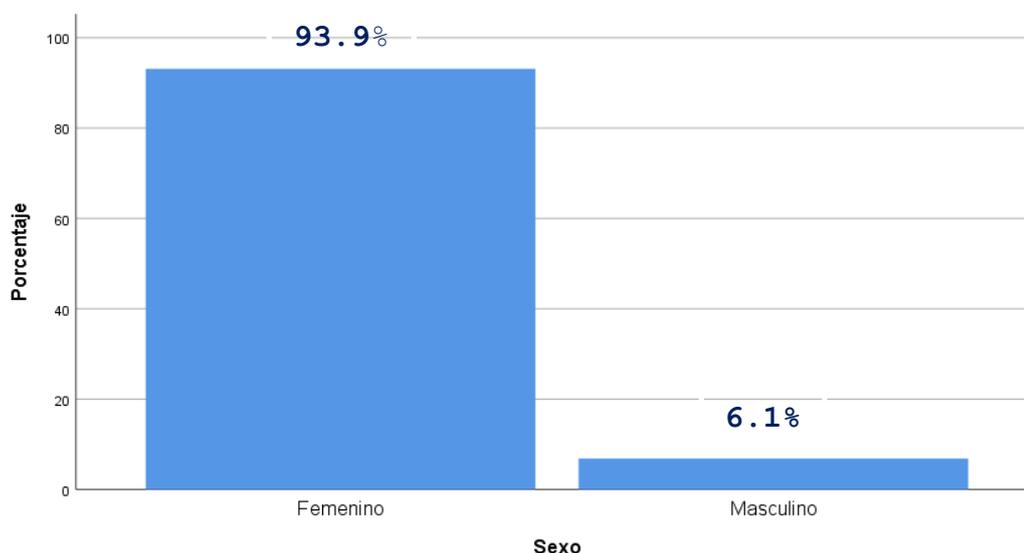
Del análisis según el género de la muestra que fue encuestada, el 93.9% de los beneficiarios encuestados del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado es del género femenino y un 6.1% es del género masculino. Tal y como se muestra en la tabla 6 y figura 7.

Tabla 6.

Género de encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	123	93,9	93,9	93,9
	Masculino	8	6,1	6,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL mayo 2023.

Figura 7.*Género de los beneficiarios del programa vaso de leche*

Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Análisis sobre el rango de edades de los beneficiarios encuestados

Al analizar la edad de los beneficiarios del PVL encuestados, se obtuvo como resultado que la mayor parte de la población de beneficiarios oscila entre los 26 y 34 años de edad con un 40.5%, mientras que la menor cantidad de beneficiarios se ubican entre las edades correspondientes a 56 a más años con un 2.3%. Según se observa de manera más detallada en la tabla 7 y figura 8.

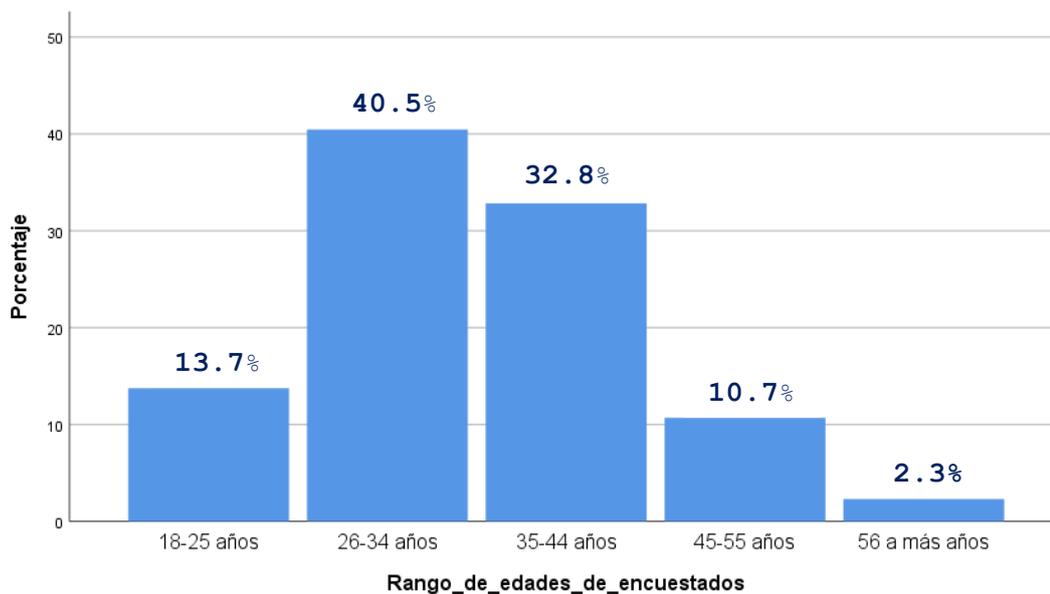
Tabla 7.*Rango de edades de los beneficiarios encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18-25 años	18	13,7	13,7	13,7
26-34 años	53	40,5	40,5	54,2
35-44 años	43	32,8	32,8	87,0
45-55 años	14	10,7	10,7	97,7
56 a más años	3	2,3	2,3	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL mayo 2023.

Figura 8.

Rango de edad de los beneficiarios encuestados



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

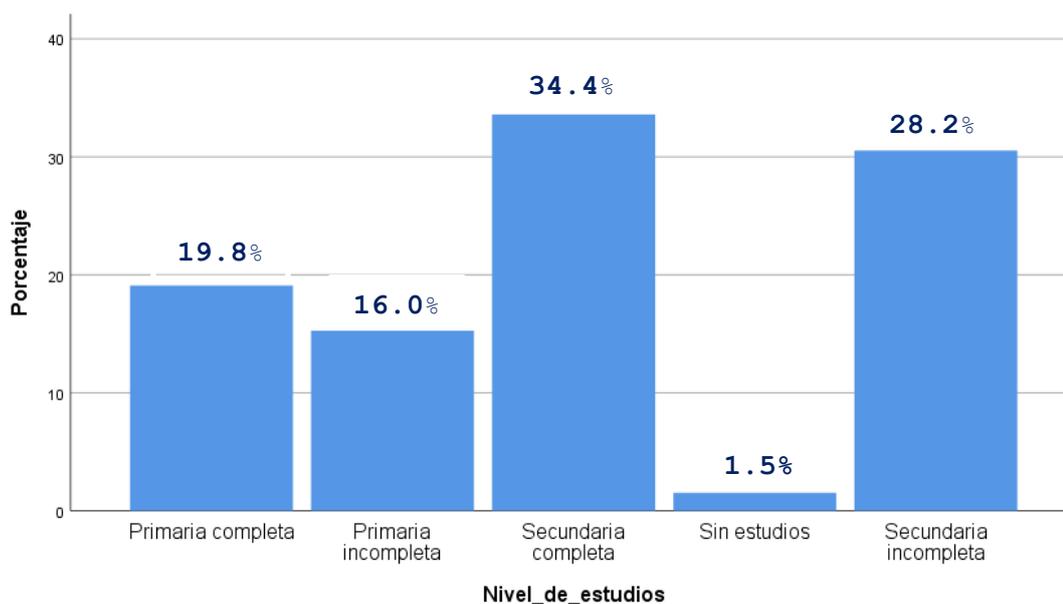
Análisis sobre el nivel de estudios de los beneficiarios encuestados

Al analizar el nivel de estudios de la muestra encuestada, se consiguió como resultado que la mayor parte de los beneficiarios tienen secundaria completa con un 34.4% y un 1.5% que vendría a ser la menor parte de la población beneficiaria, no tiene estudios. Tal y como se puede observar de manera más detallada en la tabla 8 y figura 9.

Tabla 8.*Nivel de estudios de los beneficiarios encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Primaria completa	26	19,8	19,8	19,8
Primaria incompleta	21	16,0	16,0	35,9
Secundaria completa	45	34,4	34,4	70,2
Sin estudios	2	1,5	1,5	71,8
Secundaria incompleta	37	28,2	28,2	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL mayo 2023

Figura 9.*Nivel de estudios de los beneficiarios del PVL*

Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Fuente: Elaboración propia construida utilizando los datos de la encuesta

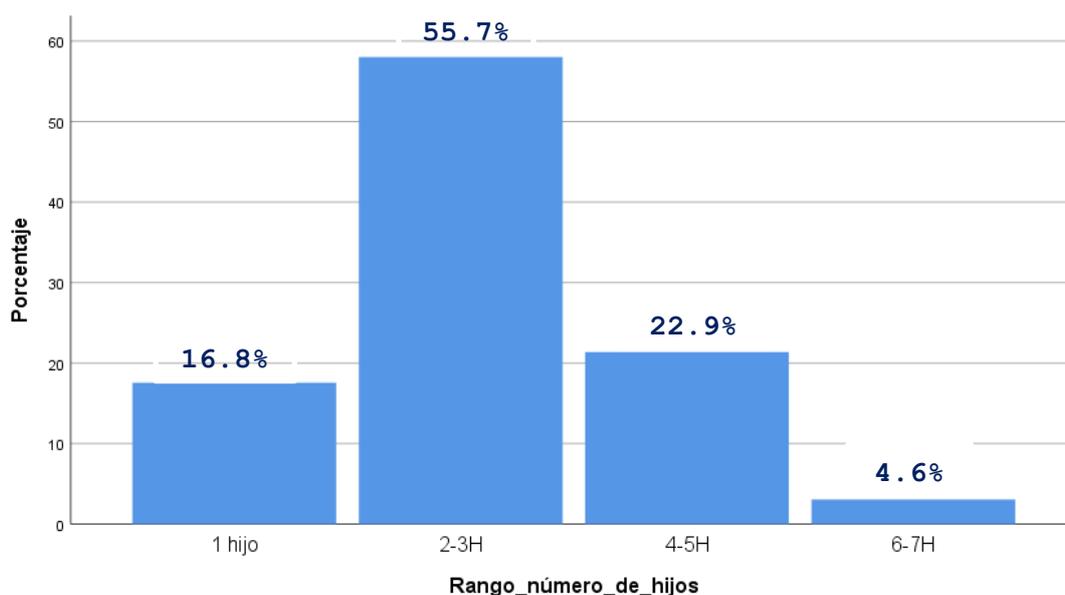
Análisis sobre la cantidad de hijos de los beneficiarios encuestados

Analizando la cantidad de hijos de los beneficiarios del Programa, se tiene que la mayoría de ellos tienen entre 2 a 3 hijos con un 55.7%, mientras que la menor parte de beneficiarios tiene entre 6 a 7 hijos con un 4.6% de la población. Tal como se puede ver detalladamente en la tabla 9 y figura 10.

Tabla 9.*Número de hijos de los beneficiarios del PVL*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Hijo	22	16,8	16,8	16,8
	2-3 Hijos	73	55,7	55,7	72,5
	4-5 Hijos	30	22,9	22,9	95,4
	6-7 Hijos	6	4,6	4,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL mayo 2023

Figura 10.*Número de hijos de los beneficiarios encuestados*

Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Análisis sobre cantidad de beneficiarios en un solo hogar

Del análisis sobre la cantidad de beneficiarios del PVL que pertenecen a un solo hogar, se tiene que en la mayoría de los hogares sólo un miembro de

la familia recibe los productos del programa con un 45.8%, mientras que en menor proporción en un 4.6% de los encuestados aseguran que dentro de su hogar 5 o más beneficiarios reciben esta ayuda del programa Vaso de leche. Datos que se pueden apreciar en la tabla 10 y figura 11.

Tabla 10.

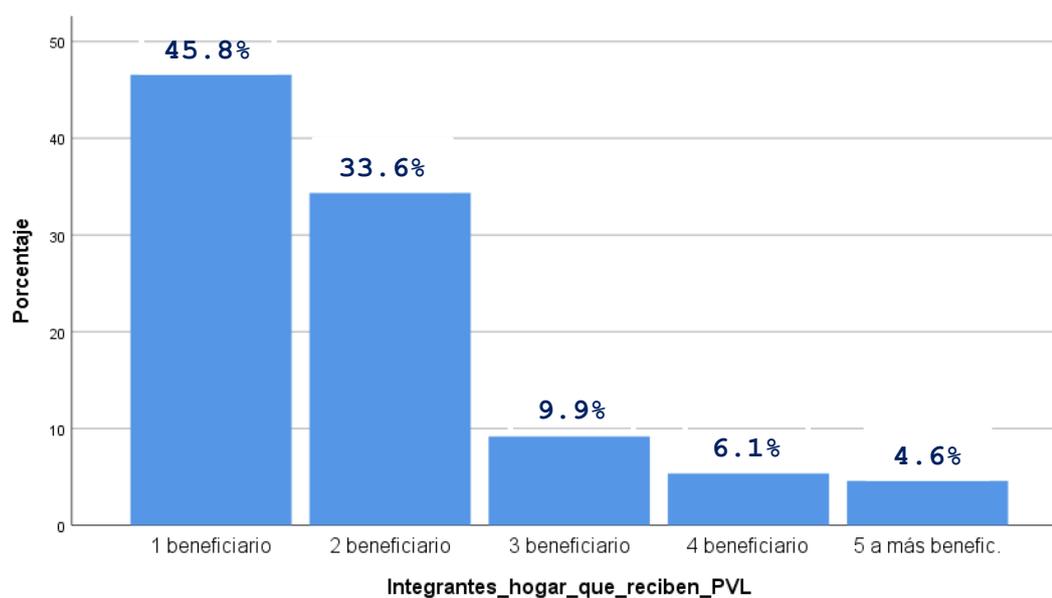
Integrantes del hogar que reciben los productos del PVL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 beneficiario	60	45,8	45,8	45,8
	2 beneficiarios	44	33,6	33,6	79,4
	3 beneficiarios	13	9,9	9,9	89,3
	4 beneficiarios	8	6,1	6,1	95,4
	5 a más beneficiarios	6	4,6	4,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL mayo 2023

Figura 11.

Miembros de un hogar que reciben los productos del PVL



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Análisis sobre el ingreso promedio mensual de los beneficiarios

Analizando el ingreso aproximado por mes que perciben los beneficiarios, se observa que en su gran mayoría (el 64.1%) posee un ingreso menor a S/. 500.00 y sólo un 1.5% tiene ingresos entre S/. 1,500.00 y 2,000.00 mensuales. Tal como se señala en la tabla 11 y figura 12.

Tabla 11.

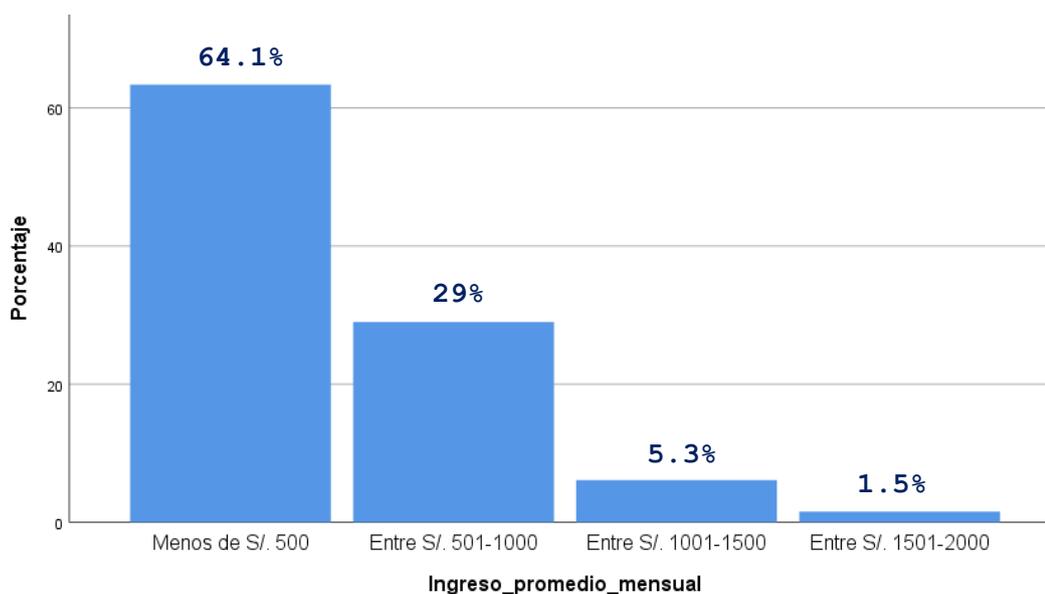
Ingreso promedio mensual de los beneficiarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de S/. 500	84	64,1	64,1	64,1
	Entre S/. 501-1000	38	29,0	29,0	93,1
	Entre S/. 1001-1500	7	5,3	5,3	98,5
	Entre S/. 1501-1999	2	1,5	1,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL mayo 2023

Figura 12.

Ingreso aproximado por mes de los beneficiarios del PVL



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Fuente: elaboración propia construido con los datos de encuesta.

5.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA INVESTIGACIÓN

5.2.1 *Análisis de la variable Independiente: Gestión del Programa Vaso de Leche.*

Para el análisis de la variable independiente se elaboró y ejecutó un cuestionario dirigido a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche a cargo de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, región Huánuco que se adjunta en el anexo 03, en dicho instrumento se evaluó en una escala de Likert las respuestas, cuyos resultados nos permitieron medir la percepción que tienen los beneficiarios del programa en relación a 4 dimensiones: planificación, organización, ejecución y control; dimensiones que forman parte de la labor que desarrolla la municipalidad mediante la Subgerencia de Programas Sociales; estas respuestas muestran la calificación que otorgan los beneficiarios en el cuestionario que ellos mismos contestaron de acuerdo a lo que creen que está ocurriendo dentro de la ejecución de este programa social y que se encuentran detalladas en el siguiente orden:

5.2.1.1 **Planificación del Programa Vaso de leche - análisis**

La planificación es el grupo de acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar los objetivos que tiene una organización en el futuro. Planificar significa anticiparnos a sucesos que pueden ser amenazas u oportunidades.

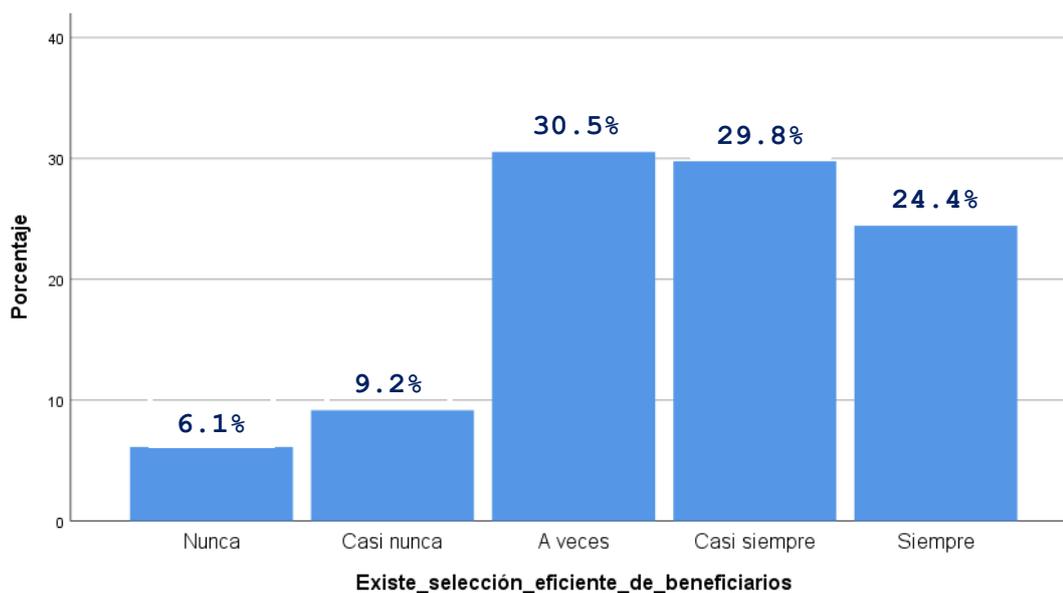
En el estudio investigado se hicieron 2 interrogantes a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche (PVL) acerca de la planificación que realiza el programa para medir su percepción sobre esta actividad que llevan a cabo los trabajadores del área de Programas Sociales de la Municipalidad, siendo las interrogantes siguientes:

- A. ¿Considera que seleccionan eficientemente a los beneficiarios del PVL?
- B. ¿Planifican anticipadamente en qué fecha y hora se entregarán los productos del PVL?

Tabla 12*Existe una selección eficiente de los beneficiarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6,1	6,1	6,1
	Casi nunca	12	9,2	9,2	15,3
	A veces	40	30,5	30,5	45,8
	Casi siempre	39	29,8	29,8	75,6
	Siempre	32	24,4	24,4	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL mayo 2023

Figura 13*Hay una selección eficiente a los beneficiarios*

Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Interpretación: Una buena planificación del PVL conlleva a una adecuada selección de beneficiarios, por eso es necesario poner énfasis en este punto. De la encuesta aplicada a 131 usuarios del PVL, se puede notar que la mayor parte de las respuestas a las 5 alternativas se encuentra en los que señalaron que a veces seleccionan adecuadamente a los beneficiarios con un

30.5%, respuestas que pertenecen a la opinión de 40 personas. Por otro lado, con una proporción menor, se puede ver que un 6.1% (8 beneficiarios) declaran que nunca se realiza una buena selección de beneficiarios. Estos resultados se evidencian detalladamente en la tabla 12 y figura 13.

Tabla 13

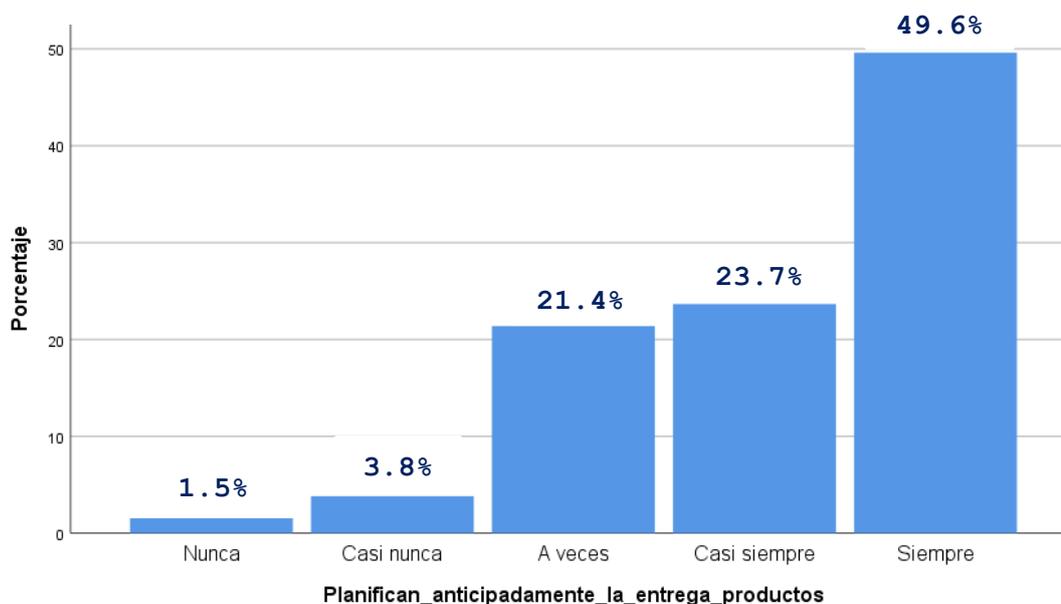
Planifican anticipadamente la entrega de productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	5	3,8	3,8	5,3
	A veces	28	21,4	21,4	26,7
	Casi siempre	31	23,7	23,7	50,4
	Siempre	65	49,6	49,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL mayo 2023

Figura 14.

Si Planifican anticipadamente la entrega de productos a los beneficiarios



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Interpretación: Comunicar anticipadamente la entrega de los alimentos a los beneficiarios y cumplirlo es una buena medida para lograr la conformidad de los atendidos. De la encuesta aplicada a 131 beneficiarios del PVL, se puede apreciar que la mayor parte de las respuestas a las 5 alternativas se encuentra en los que señalaron que siempre se planifica anticipadamente la entrega de productos a los beneficiarios con un 49.6%, respuestas que pertenecen a la opinión de 69 personas. Por otro lado, y en cantidad menor, se visualiza que un 1.5% (2 beneficiarios) respondieron que nunca se planifica anticipadamente la entrega de productos. Estos resultados se distinguen detalladamente en la tabla 13 y figura 14.

5.2.1.2 Análisis de la organización del Programa Vaso de Leche

La organización es la designación de tareas y actividades que se llevan a cabo de manera coordinada con el propósito de alcanzar los objetivos de la entidad.

En nuestra investigación se realizaron 2 interrogantes a los usuarios sobre la organización del Programa Vaso de Leche (PVL) para medir su percepción sobre esta actividad que desarrollan los servidores públicos del área de Programas Sociales de la Municipalidad, juntamente con los Comités del PVL siendo las interrogantes que a continuación se detallan:

- A. ¿El comité de vaso de leche del cual usted forma parte, está bien organizado contando con labores establecidas de forma ordenada?
- B. ¿Participa siempre en la elección de los que dirigen el programa Vaso de Leche?

Tabla 14

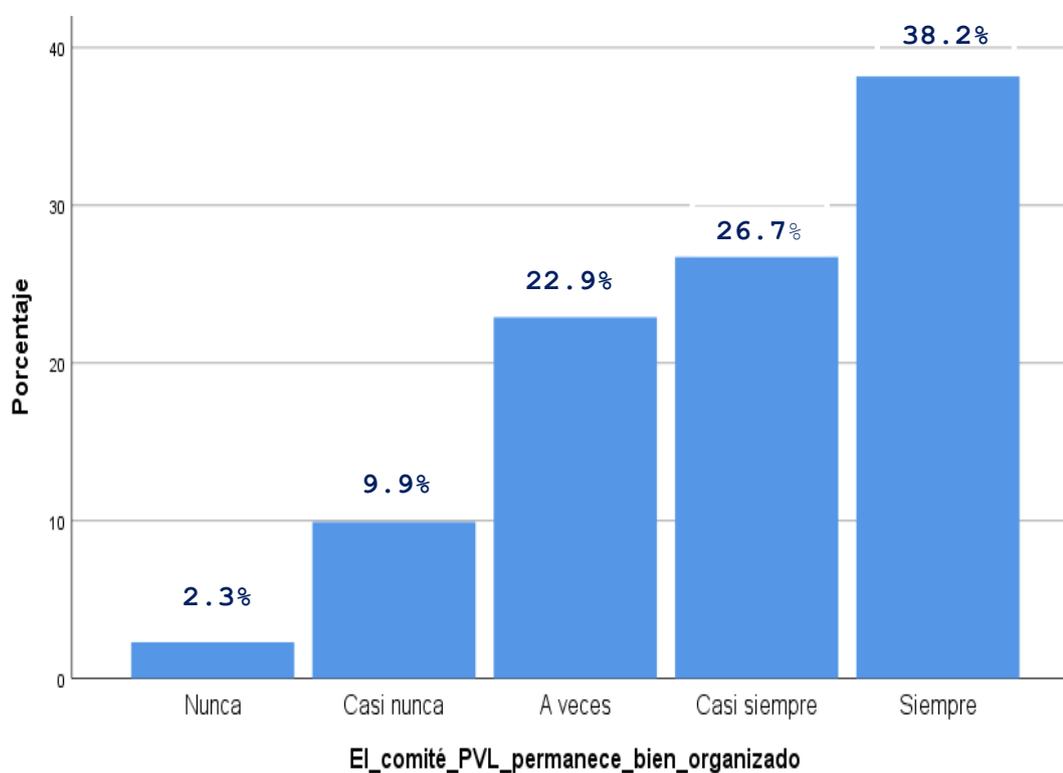
El Comité del PVL al que pertenece se encuentra bien organizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	13	9,9	9,9	12,2
	A veces	30	22,9	22,9	35,1
	Casi siempre	35	26,7	26,7	61,8
	Siempre	50	38,2	38,2	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL mayo 2023

Figura 15.

El Comité del PVL se encuentra bien organizado



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Fuente: elaboración propia construido con los datos de encuesta.

Interpretación: es importante la buena organización de los comités del vaso de leche para brindar una calidad de atención a los beneficiarios. De la encuesta aplicada a 131 beneficiarios del Programa, se puede apreciar que la mayor parte de las respuestas a las 5 alternativas de la pregunta se encuentra en los que señalaron que el Comité del PVL siempre permanece bien organizado con un 38.2%, opinión que le corresponde a 50 personas. Por otro lado, y en menor cantidad, se visualiza que un 2.3% (3 beneficiarios) contestaron que nunca está bien organizado el Comité del PVL. Estos resultados se muestran detalladamente en la tabla 14 y figura 15.

Tabla 15

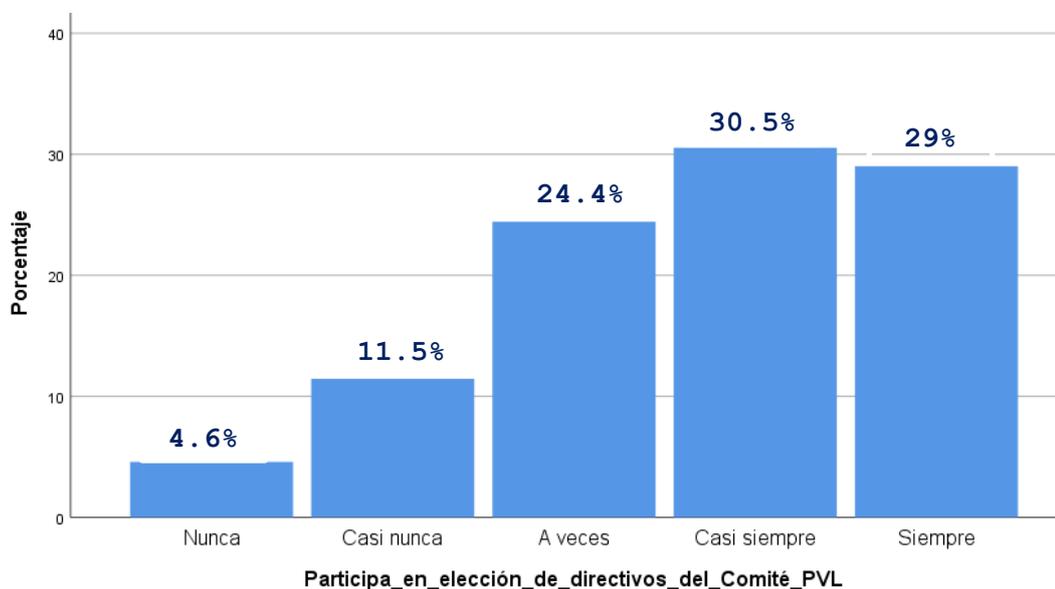
Participa en la elección de los directivos del comité del PVL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4,6	4,6	4,6
	Casi nunca	15	11,5	11,5	16,0
	A veces	32	24,4	24,4	40,5
	Casi siempre	40	30,5	30,5	71,0
	Siempre	38	29,0	29,0	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL mayo 2023

Figura 16.

Participación eligiendo la mesa directiva del comité del vaso de leche



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Fuente: elaboración propia construido con los datos de encuesta.

Interpretación: La participación de los socios en la elección de los directivos del Comité Vaso de Leche, va a permitir mayor transparencia en la gestión. De la encuesta aplicada a 131 beneficiarios del Programa, se puede apreciar que la mayor parte de las respuestas a las 5 alternativas de la pregunta se encuentran en los que señalaron que casi siempre participan en la elección de los directivos del Comité con un 30.5%, opiniones que corresponden a 40 personas. Por otra parte, y en menos respuestas, se muestra que un 4.6% (6 usuarios) aseguran que nunca participan en la elección de los directivos del Comité del PVL. Estos resultados se visualizan detalladamente en la tabla 15 y figura 16.

5.2.1.3 Análisis de la ejecución del Programa Vaso de leche

La ejecución o dirección es una función de mucha importancia en el proceso administrativo, que está referido a la puesta en práctica de las labores y acciones determinadas en un plan de trabajo previamente elaborado.

En esta investigación se realizaron 2 interrogantes a los usuarios del vaso de leche sobre la ejecución de este programa social para conocer su percepción sobre esta actividad que desarrollan los servidores del área de Programas Sociales de la Municipalidad, siendo las interrogantes las que a continuación se detallan:

- A. ¿Se distribuyen equitativamente los alimentos del PVL?
- B. ¿Se hace entrega de los alimentos del PVL en los tiempos fijados?

Tabla 16

Se distribuye equitativamente los productos del PVL

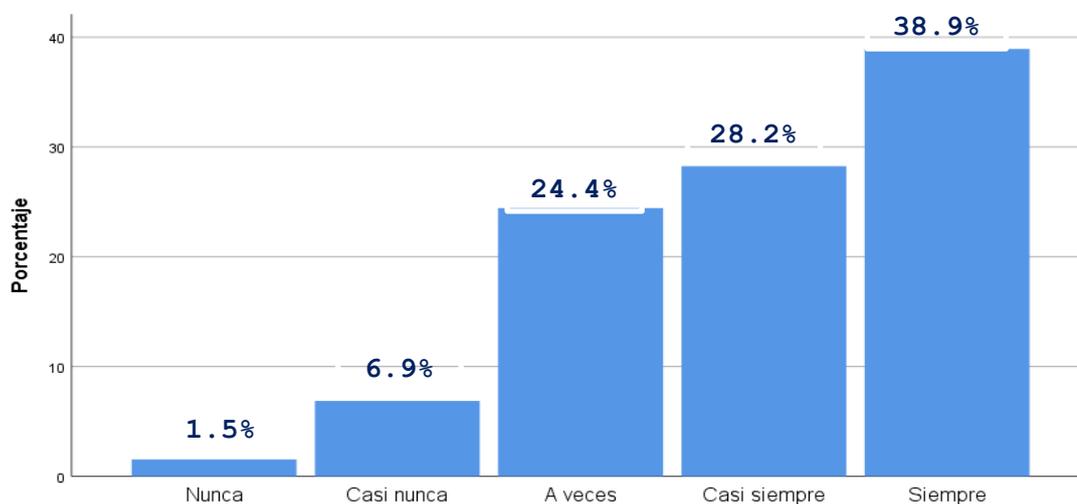
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	9	6,9	6,9	8,4
	A veces	32	24,4	24,4	32,8
	Casi siempre	37	28,2	28,2	61,1
	Siempre	51	38,9	38,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL (mayo 2023).

Fuente elaboración propia.

Figura 17.

Se distribuye equitativamente los productos del PVL en sus Comités



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Interpretación: La entrega de los alimentos del vaso de leche debe realizarse de manera equitativa entre sus beneficiarios, con la finalidad de que éstos se sientan satisfechos. Del cuestionario aplicado a 131 usuarios del PVL, se obtuvieron los resultados que se presentan en la tabla 16 y figura 17, en el cual la mayoría de los encuestados entre las 5 alternativas de respuesta señalaron que siempre se distribuye equitativamente, con un 38.9%, respuesta que se refiere a la opinión de 51 personas. También se observa que hay un 1.5% (2 beneficiarios) que aseguran que nunca se entregan los alimentos del PVL de forma equitativa en sus respectivos comités.

Tabla 17

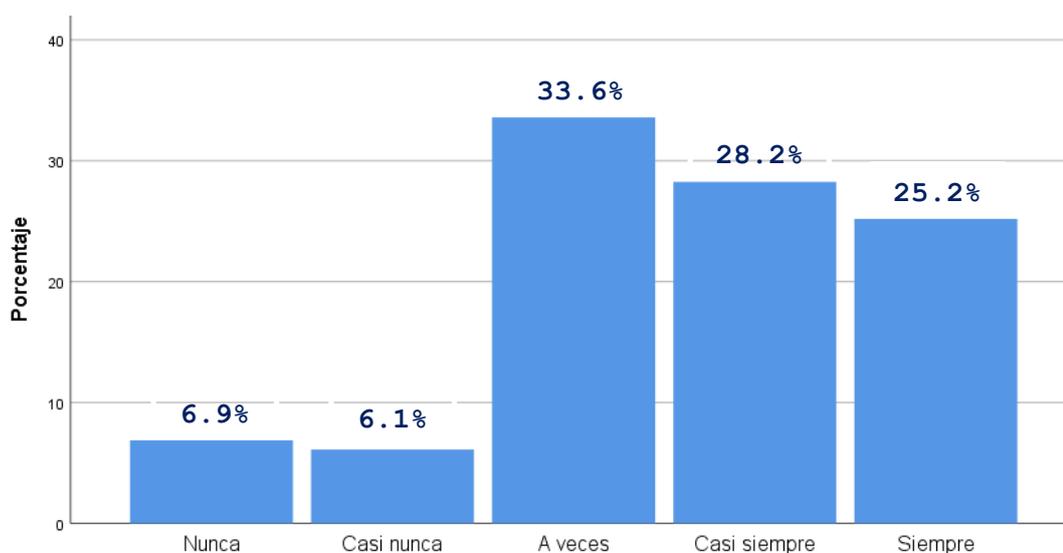
Se hace entrega de los alimentos del PVL en los tiempos establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	6,9	6,9	6,9
	Casi nunca	8	6,1	6,1	13,0
	A veces	44	33,6	33,6	46,6
	Casi siempre	37	28,2	28,2	74,8
	Siempre	33	25,2	25,2	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, mayo 2023

Figura 18.

Se entregan los productos del vaso de leche en los plazos acordados



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Interpretación: Es indispensable que los productos del vaso de leche se entreguen en los plazos acordados para que no existan retrasos. De acuerdo al cuestionario aplicado a 131 usuarios del Programa, se puede apreciar que la mayor parte de las respuestas a las 5 alternativas de la pregunta se encuentran en los que señalaron que sólo a veces se distribuyen los alimentos en los plazos establecidos con un 33.6%, opinión correspondiente a 44 personas. Por otro lado, y en poca proporcionalidad, se visualiza que un 6.1% (8 beneficiarios) señalan que casi nunca se entregan estos artículos en los plazos establecidos. Estos resultados se presentan detalladamente en la tabla 17 y figura 18.

5.2.1.4 Análisis del control del Programa Vaso de Leche

El control es la última etapa del proceso de gestión administrativa y que consiste en comprobar de que los objetivos de una empresa, de un área o de un producto estén cumpliendo con los planes y exigencias previamente establecidas. La finalidad del control es evitar irregularidades y corregir los defectos que pudieran encontrarse luego de una evaluación de la entidad.

En nuestra investigación efectuada sobre la dimensión control se hicieron 2 preguntas a los beneficiarios del vaso de leche para conocer cuál es su percepción acerca de la supervisión y control que se lleva a cabo en este programa social, teniéndose como interrogantes planteadas las siguientes:

- A. ¿Existe supervisión por parte de la Oficina de Control Interno de la Comuna en la entrega de productos a los beneficiarios del PVL?
- B. ¿Ha sido capacitado por la municipalidad en temas de control y supervisión del programa Vaso de Leche?

Tabla 18

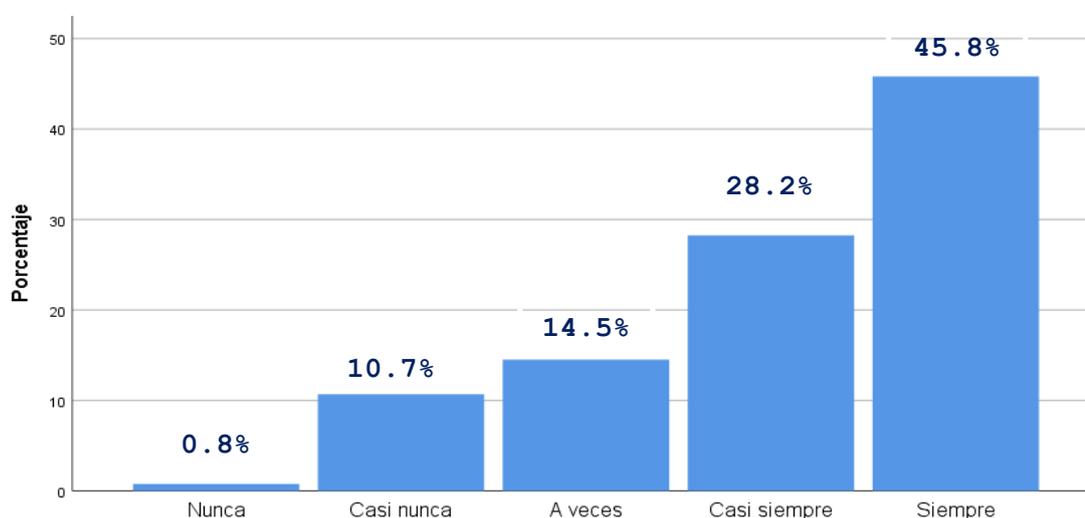
La OCI supervisa la entrega de productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	14	10,7	10,7	11,5
	A veces	19	14,5	14,5	26,0
	Casi siempre	37	28,2	28,2	54,2
	Siempre	60	45,8	45,8	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, mayo 2023

Figura 19.

Supervisión de la entrega de alimentos por parte de la OCI de la MPLP



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Interpretación: Es importante la supervisión y fiscalización de la entrega de los alimentos del vaso de leche por parte de la Oficina de Control Interno de la municipalidad para que haya mayor transparencia. De la encuesta a 131 personas, se obtuvo el resultado que el 45.8% de beneficiarios señala que el Órgano de Control Interno siempre realiza supervisiones, respuesta que dieron 60 personas. Por otro lado, y en menor proporción, se nota que un 0.8% (1 persona) afirmó que nunca se llevan a cabo supervisiones a las entregas de productos del vaso de leche por parte de la OCI de la MPLP.

Tabla 19

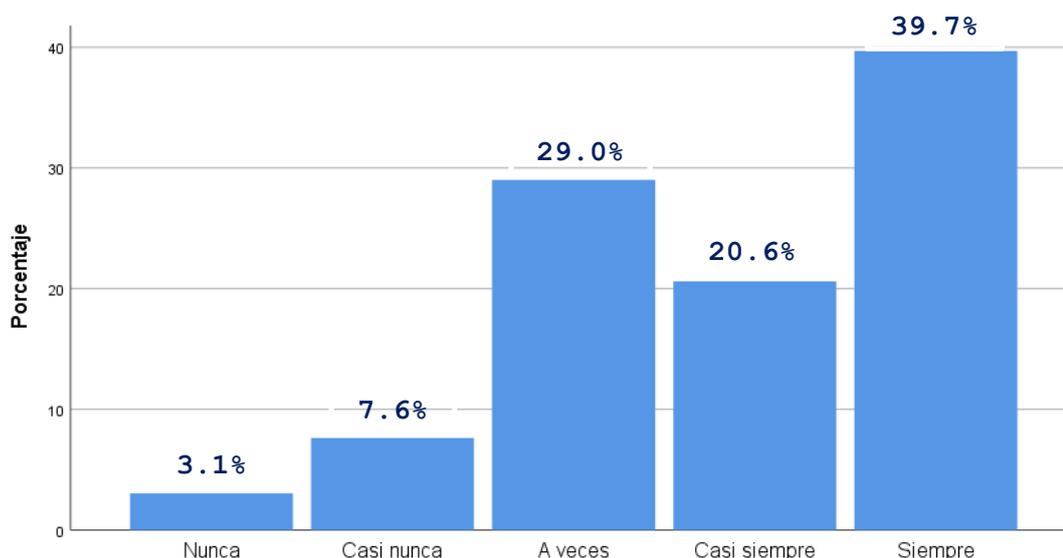
Los beneficiarios del PVL se capacitan en materia de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	10	7,6	7,6	10,7
	A veces	38	29,0	29,0	39,7
	Casi siempre	27	20,6	20,6	60,3
	Siempre	52	39,7	39,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, mayo 2023

Figura 20.

Si se capacita a los beneficiarios del PVL en temas de Control



Nota: Resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada (mayo, 2023).

Interpretación: Es recomendable que los usuarios del vaso de leche sean capacitados en materia de control para saber cómo es el manejo de este programa y evitar las irregularidades en su ejecución. Luego de la encuesta se llegaron a los resultados que se presentan en la tabla 19 y figura 20, en el que un 39.7% afirmó que siempre se capacitan, respuesta emitida por 52 beneficiarios. Por el contrario, una menor cantidad de personas 3.1% (4 beneficiarios) indicaron que nunca han sido capacitados en materia de cómo controlar y fiscalizar el PVL.

5.2.2 Análisis de la Variable dependiente: Calidad de servicio.

Para analizar la variable dependiente se puso en práctica un cuestionario dirigido a los usuarios del Programa Vaso de Leche que atiende la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado que se encuentra en el anexo 03, en donde se analizaron las reacciones a través de una escala de Likert, obteniéndose la percepción de los beneficiarios, quienes juzgaron si existe calidad en la atención y

en los productos que entregan los trabajadores del Programa, utilizándose para ello el modelo Servqual para comprobar la calidad en el servicio esperado y percibido por las personas mediante cuatro dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

5.2.2.1 Análisis de los elementos tangibles con que cuenta el PVL

Los elementos tangibles son los bienes que tiene una organización. Estos pueden estar conformados por las instalaciones físicas, las máquinas, los equipos, los productos y otros bienes que se puedan tocar y mirar. A nivel de empresas, los elementos tangibles son los **bienes físicos** que son fabricados, procesados y entregados.

En el estudio realizado sobre la dimensión elementos tangibles se efectuaron 2 interrogantes a los beneficiarios del vaso de leche para saber cuál es su percepción sobre la infraestructura física y los productos que entrega este programa social, de las cuales las interrogantes planteadas fueron las siguientes:

- A. ¿El local donde se almacenan y entregan los productos del programa de vaso de leche se encuentra en condiciones salúbricas adecuadas?
- B. ¿Los productos que se entregan en el programa de vaso de leche revisten de buena calidad y con fecha de vencimiento visible?

Tabla 20

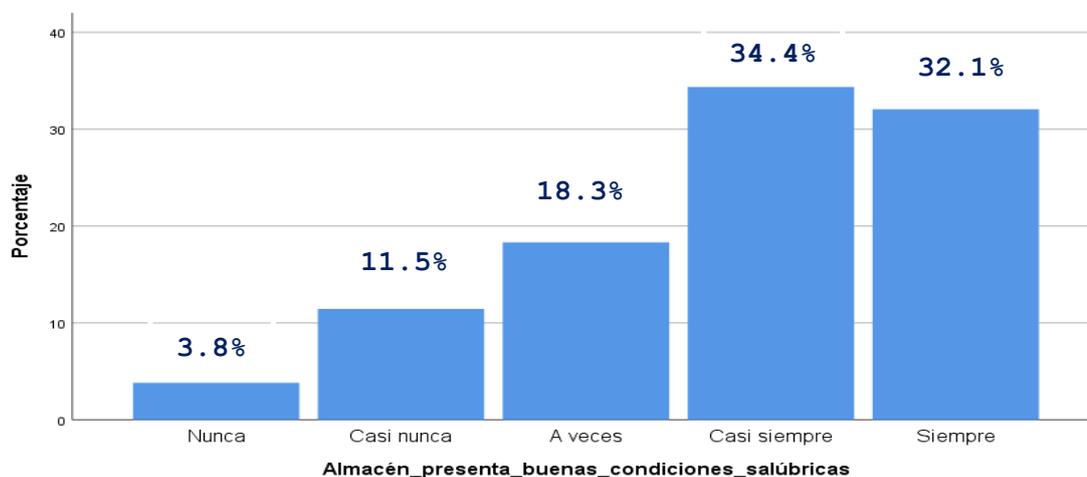
Almacén presenta buenas condiciones salúbricas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	15	11,5	11,5	15,3
	A veces	24	18,3	18,3	33,6
	Casi siempre	45	34,4	34,4	67,9
	Siempre	42	32,1	32,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, mayo 2023

Figura 21.

El Almacén tiene condiciones salúbricas adecuadas



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Interpretación: El almacén donde se entregan las raciones del programa debe contar con una infraestructura física en buen estado y adecuadamente óptima para esta labor. En la encuesta a 131 usuarios del Programa, se puede notar que la mayor parte de las respuestas a las alternativas de la pregunta señalaron que casi siempre se encuentra el almacén en condiciones salúbricas adecuadas con un 34.4%, siendo ésta la opinión de 45 personas. Por otro lado, y en cantidad menor, un 3.8% (5 beneficiarios) contestaron que nunca se encuentra en buenas condiciones el almacén. Tal como se muestra la tabla 20 y figura 21.

Tabla 21

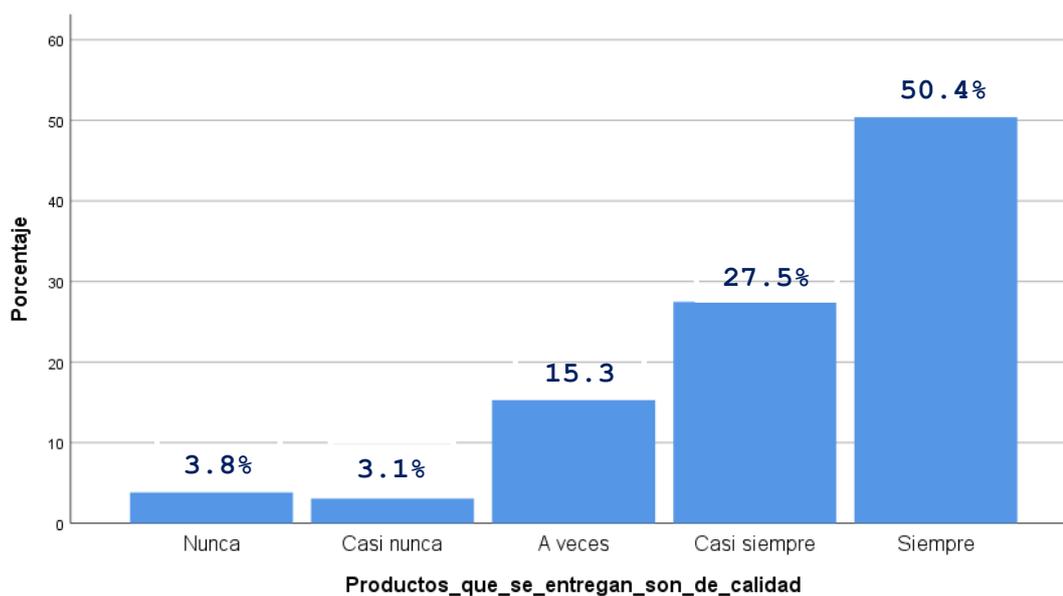
Son de buena calidad Los productos que se entregan en el PVL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	4	3,1	3,1	6,9
	A veces	20	15,3	15,3	22,1
	Casi siempre	36	27,5	27,5	49,6
	Siempre	66	50,4	50,4	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, mayo 2023

Figura 22.

Son de calidad los productos que se entregan en el PVL



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Interpretación: Los beneficiarios deben recibir productos de calidad para evitar reclamos y pérdidas. En la encuesta dirigida a 131 usuarios del Programa, se puede notar que la mayor parte de las respuestas a las 5 alternativas de la pregunta se encuentran en los que señalaron que siempre se entregan productos de calidad con un 50.4%, respuestas que son la opinión de 66 personas. De otro lado, y cantidades menores, se puede apreciar que un 3.1% (4 usuarios) contestaron que casi nunca se entregan productos de calidad. Tal como se muestra la tabla 21 y figura 22.

5.2.2.2 Análisis de la confiabilidad que tienen los servidores del PVL

Servicio de confiabilidad es la capacidad que poseen los servidores para desenvolverse en sus labores encomendadas de forma confiable y precisa.

En esta investigación se hicieron 2 preguntas a los usuarios del PVL de la municipalidad de Leoncio Prado para conocer cuál es la percepción que tienen sobre el nivel de confiabilidad del que gozan los trabajadores públicos

de esta entidad, información que se pudo recoger aplicando las interrogantes que se detallan a continuación:

- A. ¿Considera que los trabajadores del PVL cumplen con sus promesas?
- B. ¿Considera que los procesos de selección para adquirir los productos del PVL son transparentes?

Tabla 22

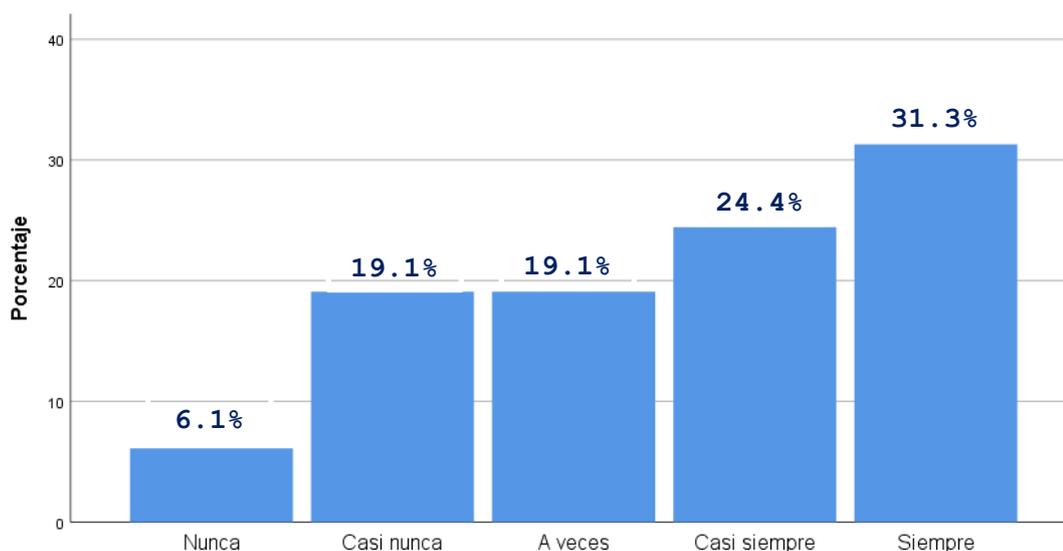
Los trabajadores del PVL cumplen sus promesas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6,1	6,1	6,1
	Casi nunca	25	19,1	19,1	25,2
	A veces	25	19,1	19,1	44,3
	Casi siempre	32	24,4	24,4	68,7
	Siempre	41	31,3	31,3	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, mayo 2023

Figura 23.

Los servidores del PVL cumplen lo que prometieron



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Interpretación: Confianza en que los servidores públicos cumplirán con su palabra es lo que se necesita para lograr un mejor desenvolvimiento del Programa y conseguir que los beneficiarios puedan sentirse contentos. Del cuestionario aplicado a 131 usuarios del PVL, se puede notar que la mayor parte de las respuestas a las 5 alternativas de esta pregunta se encuentran en los que señalaron que los servidores siempre cumplen lo que prometen con un 31.3%, respuestas que vienen a ser la percepción de 41 personas. Por otro lado, y en menores cantidades, se aprecia que un 6.1% (8 beneficiarios) respondieron que los servidores nunca cumplen sus promesas. Tal como se mostró en la tabla 22 y figura 23

Tabla 23

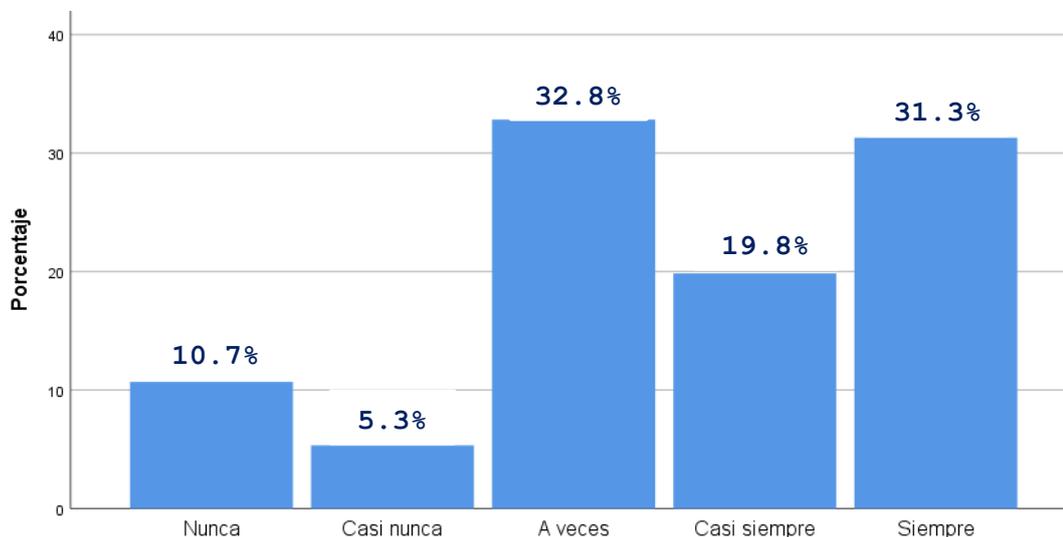
Los procesos de compra son transparentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	10,7	10,7	10,7
	Casi nunca	7	5,3	5,3	16,0
	A veces	43	32,8	32,8	48,9
	Casi siempre	26	19,8	19,8	68,7
	Siempre	41	31,3	31,3	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, mayo 2023

Figura 24.

Transparencia en los procesos de compra de productos del PVL



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Interpretación: Debe haber mayor transparencia en los procesos de selección para generar mayor confianza por parte de los beneficiarios en los servidores de la MPLP. En la encuesta dirigida a 131 usuarios del PVL, se pudo notar que la mayoría de las respuestas a las 5 alternativas de esta pregunta señalaron que la transparencia en los procesos de compras sólo se da a veces con un 32.8%, que viene a ser la opinión de 43 personas. De otro lado, y en cantidades menores se puede apreciar que un 5.3% (7 usuarios) respondieron que casi nunca los procesos de selección son transparentes. Tal como se mostró en la tabla 23 y figura 24.

5.2.2.3 Análisis de la capacidad de respuesta de los trabajadores del PVL

La capacidad de respuesta es la disposición y la prontitud en satisfacer una demanda que tienen los prestadores de servicios.

En el trabajo de investigación efectuado sobre la capacidad de respuesta se realizaron 2 interrogantes a los usuarios del vaso de leche para saber cuál es su percepción acerca de la rapidez en la atención y la solución a los reclamos y quejas hechas por los usuarios y resueltas por los servidores de la MPLP, de las cuales las interrogantes planteadas fueron las siguientes:

- A. ¿La atención que recibe es rápida y oportuna?
 B. ¿Los reclamos y quejas que realiza se solucionan rápidamente?

Tabla 24

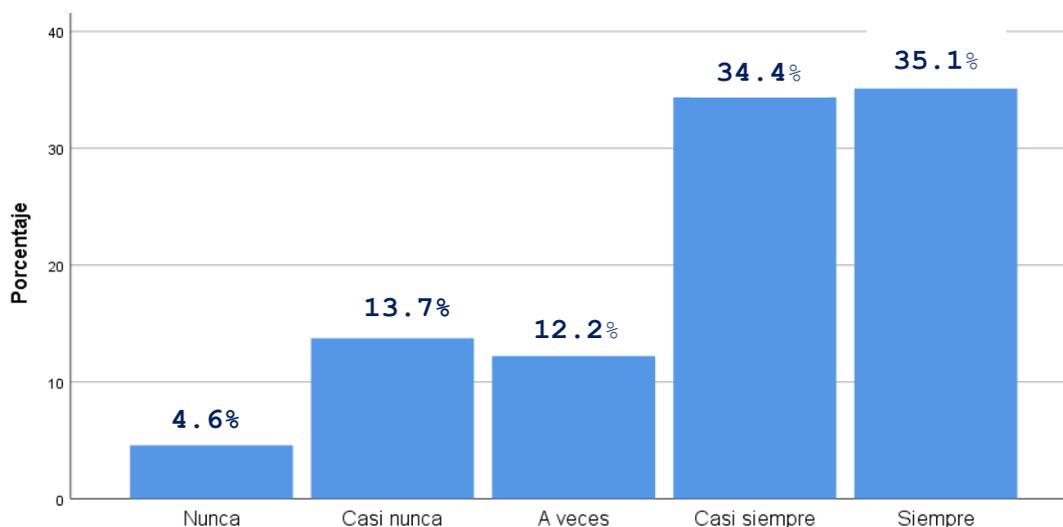
Los trabajadores son puntuales y rápidos en la atención a los beneficiarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4,6	4,6	4,6
	Casi nunca	18	13,7	13,7	18,3
	A veces	16	12,2	12,2	30,5
	Casi siempre	45	34,4	34,4	64,9
	Siempre	46	35,1	35,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, mayo 2023

Figura 25.

Puntuales y rápidos en la atención a los beneficiarios



Nota: Resultados según encuesta desarrollada en mayo, 2023.

Interpretación: La puntualidad y rapidez en atender a los usuarios son aspectos que mejoran la calidad de atención hacia los beneficiarios. En la encuesta aplicada a 131 usuarios, se pudo notar que la mayoría de las respuestas a las 5 alternativas de esta pregunta señalaron que siempre se realiza la atención con rapidez y puntualidad con un 35.1%, opinión correspondiente a la respuesta

de 46 personas. Por otro lado, y en minoría, se visualiza que un 4.6% (6 beneficiarios) respondieron que nunca hay rapidez y puntualidad en la atención. Tal como se mostró en la tabla 24 y figura 25.

Tabla 25

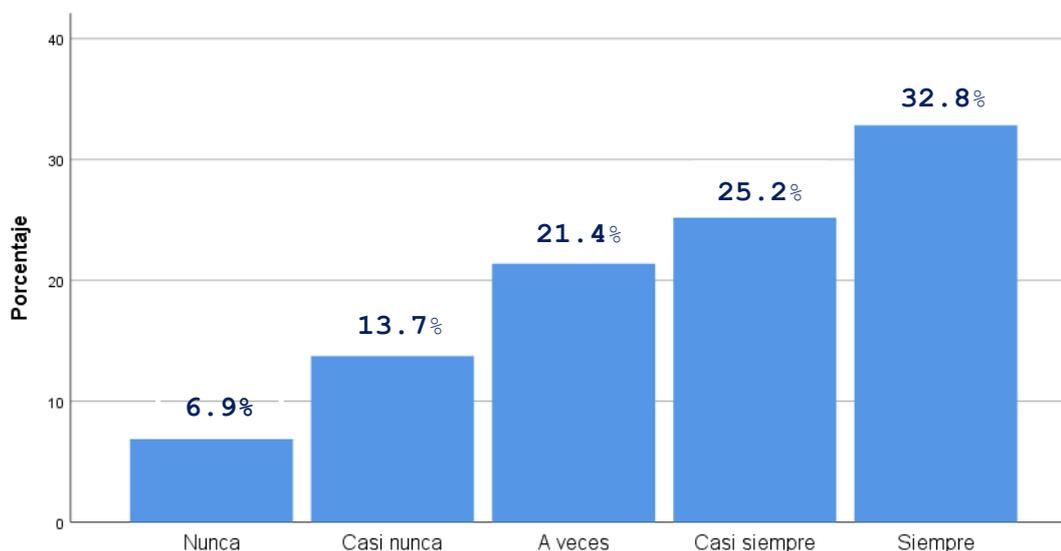
Quejas y reclamos solucionados a tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	6,9	6,9	6,9
	Casi nunca	18	13,7	13,7	20,6
	A veces	28	21,4	21,4	42,0
	Casi siempre	33	25,2	25,2	67,2
	Siempre	43	32,8	32,8	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, mayo 2023.

Figura 26.

Quejas y reclamos atendidos a tiempo



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Interpretación: Las quejas y reclamos solucionados a tiempo permiten una atención de calidad para los usuarios. En la encuesta dirigida a la muestra de 131 personas que se benefician con el PVL, se pudo notar que la mayoría de

las respuestas a las 5 alternativas de esta pregunta fue que siempre atienden a sus quejas y reclamos con un 32.8%, que viene a ser la percepción que tienen 43 personas. De otro lado, y en minoría, se visualiza que un 6.9% (9 usuarios) respondieron que nunca son solucionados sus quejas y reclamos. Tal como se mostró en la tabla 25 y figura 26.

5.2.2.4. Análisis de la dimensión empatía

Empatía es la idoneidad que tiene un individuo de entender y guardar respeto a las emociones y los sentimientos del otro. *Ser empático* consiste en ponerse en el lugar del otro, sentir lo que siente éste y ayudarlo cuando lo necesite. Así por ejemplo podemos decir que una persona es *empática* si se pone en el lugar de otra que tiene problemas y lo ayuda a solucionarlo.

En el recojo de información sobre la dimensión empatía se hicieron 2 preguntas a los beneficiarios del vaso de leche para conocer cuál es su percepción sobre lo empático que pueden ser los servidores de la MPLP trabajadores del Programa, a quienes se les planteó las siguientes interrogantes:

- A. ¿Los trabajadores del PVL se ponen en el lugar de los beneficiarios?
- B. ¿Le satisface el servicio que recibe del Programa Vaso de Leche?

Tabla 26

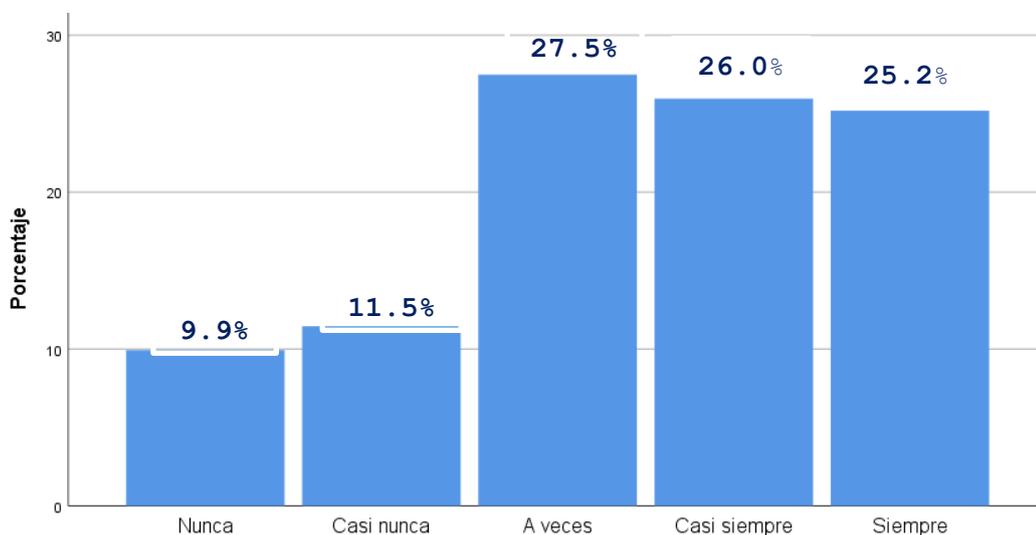
Los trabajadores del PVL se ponen en el lugar de los beneficiarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	9,9	9,9	9,9
	Casi nunca	15	11,5	11,5	21,4
	A veces	36	27,5	27,5	48,9
	Casi siempre	34	26,0	26,0	74,8
	Siempre	33	25,2	25,2	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, mayo 2023.

Figura 27.

Los trabajadores del PVL se ponen siempre en el lugar de los beneficiarios.



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Interpretación: Ponerse en el lugar del otro dice mucho de la actitud de los trabajadores. De la encuesta realizada, se pudo notar que la mayoría de las respuestas a las 5 alternativas de esta pregunta fue que el personal de la municipalidad del PVL a veces se pone en el lugar de los beneficiarios con un 27.5% de respuestas que corresponden a la opinión de 36 personas. Por otro lado, y en minoría, se observa que un 9.9% (13 personas) respondieron que nunca los trabajadores se ponen en el lugar de los beneficiarios. Tal como se mostró en la tabla 26 y figura 27.

Tabla 27

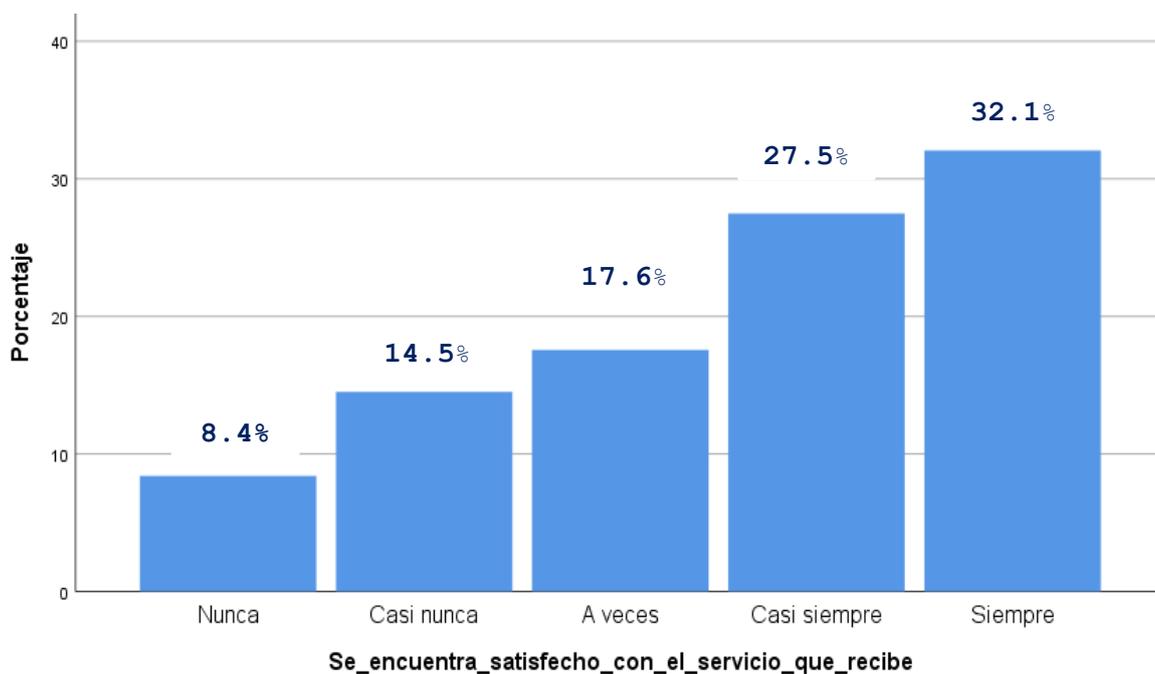
Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	19	14,5	14,5	22,9
	A veces	23	17,6	17,6	40,5
	Casi siempre	36	27,5	27,5	67,9
	Siempre	42	32,1	32,1	100,0
Total		131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los usuarios del PVL, mayo 2023

Figura 28.

Encuentra satisfacción en el servicio que recibe



Nota: Resultados según encuesta a los beneficiarios realizada en mayo 2023.

Interpretación: Es importante conocer si los usuarios del PVL están conformes con el servicio que reciben para de esta manera poder medir cuán eficaz es el programa. De la encuesta realizada a la muestra de 131 usuarios del Programa, se pudo notar que la mayoría de las respuestas a las 5 alternativas de esta pregunta fue que siempre se sienten satisfechos con el servicio recibido con un 32.1% de respuestas que corresponden a la opinión de 42 personas. Por otro lado, y en minoría, se observa que un 8.4% (11 personas) respondieron que nunca se han sentido satisfechos con el servicio que reciben del Programa Vaso de Leche. Tal como se detalló en la tabla 27 y figura 28.

5.3 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

5.3.1 *Contrastación y prueba de hipótesis.*

La contrastación de la hipótesis viene a ser la interpretación de los puntajes que se obtuvieron durante la ejecución de la encuesta sobre la gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad de servicio otorgado por la Municipalidad provincial de Leoncio Prado.

Para plantear la prueba de hipótesis, se han propuesto las hipótesis nulas y las hipótesis alternas que sirvieron para dar una interpretación, pues se tomó la decisión de acuerdo a el valor del coeficiente obtenido, ya sea para aceptar o rechazar cualquiera de las hipótesis planteadas; se usó para tal labor el estadístico de prueba Pearson (r) y como nivel de significancia se determinó que el alfa es igual a 0.05 ($\alpha = 0.05$) para todas las pruebas. Para el análisis estadístico se trabajó con el software SPSS (VS. 25.0), ingresando todos los datos de las variables: gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad de servicio brindado a los usuarios de la Municipalidad de Leoncio Prado en Tingo María, así como las dimensiones e indicadores de dichas variables.

Correlaciones no paramétricas

Figura 29.

Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Pearson

Valor o grado "r"	Interpretación
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Nota: Valores que se consideran en el coeficiente de correlación de Pearson.

El coeficiente de correlación de Pearson es una prueba que cuantifica la relación estadística entre dos variables continuas. El coeficiente de correlación de Pearson tiene el propósito de dar a conocer cuán asociadas se encuentran dos variables entre sí. Asimismo, hay que tener en cuenta que: Si la correlación es menor a cero, significa que es negativa, es decir, que las variables se relacionan inversamente; y si la correlación es mayor a cero significa que la correlación es positiva, es decir, que las variables se correlacionan directamente, tales aseveraciones se indican en la figura 29.

5.3.2 Prueba de hipótesis general.

Planteamiento:

H_0 = La gestión del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

H_i = La gestión del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Tabla 28

Correlación entre la gestión del programa vaso de leche y la calidad de servicio.

		Correlaciones	
		Gestión_del_PVL	Calidad_de_servicio
Gestión_del_PVL	Correlación de Pearson	1	,624**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	131	131
Calidad_de_servicio	Correlación de Pearson	,624**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	131	131

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

Nota: resultados obtenidos con el SPSS versión 25.

Significancia bilateral (P. Valor) El valor de la probabilidad nos indica que hay una relevante correlación pues el valor de P es menor a 0.05.

Coefficiente de correlación (r) Aplicando la prueba estadística se determinó que existe correlación entre ambas variables y de acuerdo a su valor hallado se clasifica como Correlación Moderada ($r= 0,624$).

Por lo tanto, como el valor de P es menor que el alfa ($P < 0.05$), rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se aprueba la hipótesis alternante (H_i) en la que se afirma que sí existe correlación entre la gestión del PVL y la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad provincial de Leoncio Prado.

5.3.3 Prueba de hipótesis para las dimensiones.

Hipótesis específica 1:

Planteamiento:

H_0 = La planificación del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

H_1 = La planificación del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Tabla 29

Correlación entre la planificación del PVL y la calidad de servicio

		Correlaciones	
		Planificación	Calidad_de_servicio
Planificación	Correlación de Pearson	1	,405**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	131	131
Calidad_de_servicio	Correlación de Pearson	,405**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	131	131

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

Nota: resultados obtenidos con el SPSS versión 25.

Significancia bilateral (P. Valor) El valor de la probabilidad nos indica que hay una relevante correlación pues el valor de P es menor a 0.05.

Coefficiente de correlación (r) Aplicando la prueba estadística se determinó que existe correlación entre ambas variables y de acuerdo a su valor hallado se clasifica como Correlación Moderada ($r = 0,405$).

Por lo tanto, en vista que el valor de P es menor que el alfa ($P < 0.05$), rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se aprueba la hipótesis alternante (H_1) en la que se afirma que sí existe correlación entre la planificación del PVL y la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Hipótesis específica 2:

Planteamiento:

H_0 = La organización del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

H_2 = La organización del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Tabla 30

Correlación entre la organización del PVL y la calidad de servicio

		Correlaciones	
		Organización	Calidad_de_servicio
Organización	Correlación de Pearson	1	,467**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	131	131
Calidad_de_servicio	Correlación de Pearson	,467**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	131	131

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

Nota: resultados obtenidos con el SPSS versión 25

Significancia bilateral (P. Valor) El valor de la probabilidad nos indica que hay una relevante correlación pues el valor de P es menor a 0.05.

Coefficiente de correlación (r) Aplicando la prueba estadística se determinó que existe correlación entre ambas variables y de acuerdo a su valor hallado se clasifica como Correlación Moderada ($r = 0,467$).

Por lo tanto, en vista que el valor de P es menos que el alfa ($P < 0.05$), entonces rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se aprobamos la hipótesis alternante (H_2) en la que se afirma que sí existe correlación entre la organización del PVL y la calidad de servicios brindado a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Hipótesis específica 3:

Planteamiento:

H_0 = La ejecución del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

H_3 = La ejecución del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Tabla 31

Correlación entre la ejecución del PVL y la calidad de servicio

		Correlaciones	
		Ejecución	Calidad_de_servicio
Ejecución	Correlación de Pearson	1	,495**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	131	131
Calidad_de_servicio	Correlación de Pearson	,495**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	131	131

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

Nota: resultados obtenidos utilizando el SPSS versión 25

Significancia bilateral (P. Valor) El valor de la probabilidad nos indica que hay una relevante correlación pues el valor de P es menor a 0.05.

Coefficiente de correlación (r) Aplicando la prueba estadística se determinó que existe correlación entre ambas variables y de acuerdo a su valor hallado se clasifica como Correlación Moderada ($r = 0,495$).

Por lo tanto, en vista que el valor de P es menor que el alfa ($P < 0.05$), entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aprueba la hipótesis alternante (H_3) en la que se afirma que sí existe una correlación significativa entre la ejecución del PVL y la calidad de servicios brindado a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Hipótesis específicas 4:

Planteamiento:

H₀ = El control del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

H₄ = El control del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Tabla 32

Correlación entre el control del PVL y la calidad de servicio

		Control	Calidad_de_servicio
Control	Correlación de Pearson	1	,505**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	131	131
Calidad_de_servicio	Correlación de Pearson	,505**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	131	131

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

Nota: resultados obtenidos utilizando el estadístico SPSS versión 25

Significancia bilateral (P. Valor) El valor de la probabilidad nos indica que hay una relevante correlación pues el valor de P es menor a 0.05.

Coefficiente de correlación (r) Aplicando la prueba estadística se determinó que existe correlación entre ambas variables y de acuerdo a su valor hallado se clasifica como Correlación Moderada ($r= 0, 505$).

Por lo tanto, en vista que el valor de P es menor que el alfa ($P < 0.05$), entonces rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aprobamos la hipótesis alternante (H_4) en la que se afirma que sí existe una correlación entre el control del PVL y la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

5.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Lograr elevar el nivel nutricional y mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en extrema pobreza y que son vulnerables es un gran objetivo propuesto por el estado peruano a través de la ejecución del Programa Vaso de leche realizado por los Gobiernos locales de todo el país. Por lo tanto gestionar su funcionamiento y eficacia en la atención de los beneficiarios se ha convertido en una tarea muy compleja, teniendo en cuenta que no siempre los servidores públicos a cargo de este programa, están debidamente preparados o simplemente no tienen la sensibilidad suficiente para que, poniéndose en el lugar de los usuarios, apliquen los criterios técnicos y profesionales que conduzcan al desarrollo de una gestión eficiente que culmine con la consecución de los objetivos planteados por el Estado Peruano. Esto se ha podido comprobar en el desarrollo de la presente investigación en la provincia de Leoncio Prado, ciudad de Tingo María, en donde se ha realizado el trabajo de campo a través de la información proporcionada por los beneficiarios de este programa, que han sido procesados llegando a los resultados que señalamos en el capítulo anterior y que nos permitieron afirmar con absoluta certeza, luego de haberse sometido a la prueba de hipótesis, que existe una relación significativa entre la gestión del programa Vaso de Leche, llevada a cabo por los servidores públicos y la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de este programa social, que luego de aplicar

el coeficiente de Karl Pearson se determinó que hay una correlación de 0,624 entre ambas variables.

Fue el propósito de esta investigación determinar la relación entre la gestión del programa vaso de leche y la calidad de servicio ofrecida por la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado; siendo los objetivos específicos establecer la relación entre la planificación, organización, ejecución y control del Programa con la calidad de servicio que brinda esta municipalidad a sus beneficiarios. Una vez obtenido los resultados de la presente tesis se procedió a realizar la discusión con los autores que figuran en los antecedentes llegándose a determinar lo siguiente:

En la investigación realizada por Nino, Gamboa y Serrano (2019) sobre la percepción de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar en Bucaramanga-Colombia, se estudió el interés y la percepción de satisfacción que tienen los estudiantes entre 5 – 8 años que reciben alimentos de este programa. Para ello se realizaron encuestas cuyos resultados arrojaron que los estudiantes de nivel socioeconómico bajo señalaron que se sentían satisfechos con las raciones recibidas, mientras que los estudiantes de condición económica media y alta en un 25% botaba los alimentos a la basura, por lo que esta investigación concluyó indicando que existe la necesidad urgente de ser más rigurosos en la focalización de los beneficiarios del programa. Esto a su vez tiene algunas coincidencias con nuestra investigación que en la información recogida sobre si existe selección eficiente de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche, la mayoría de encuestados (30.5%) respondió que sólo a veces eligen bien a los beneficiarios. En contraposición al estudio realizado por Nino y otros, nuestra investigación, por la misma condición en que se encuentran los beneficiarios del Programa Vaso de leche, no ha detectado beneficiarios que boten los alimentos a la basura, muy por el contrario, existen otras personas que no se encuentran como beneficiarias, pero que sí quisieran recibir estos beneficios que otorga el programa porque también se encuentran en situación de pobreza o pobreza extrema.

Almanza (2013), en su tema titulado “Programas de apoyo/asistencia alimentaria de Colombia y países de América Latina – México, Bolivia, Chile”, investigación donde describe y explica en qué medida las políticas de seguridad alimentaria

solucionan la problemática sobre la desnutrición en la población más vulnerable, niños, niñas, gestantes y adultos mayores; que son políticas de estado muy efectivas siempre y cuando haya el compromiso de los beneficiarios a cumplir ciertas obligaciones como la asistencia a las consultas de salud, estar al día en su vacunación, asistir a los talleres sobre el progreso de su calidad de vida, la no asistencia a cualquiera de estas actividades traerá como consecuencia la suspensión de los servicios que brindan los programas sociales; esto ha sido mejor implementado en países como Chile y México. En lo referente a nuestra investigación, en donde hemos podido observar que en programas sociales como el Vaso de Leche que se llevan a cabo en el Perú dirigido por los gobiernos locales, éstos buscan cumplir con el objetivo de reducir los índices de desnutrición infantil y mejorar la calidad de vida de las personas más vulnerables que se encuentran en estado de extrema pobreza, si bien es cierto en estos aspectos hay coincidencias con los programas sociales de índole internacional que Almanza sostiene, pero que en el Perú no existe esa contraprestación que debe obligatoriamente cumplir el beneficiario ya sea a través de su asistencia a los controles de salud o de educación; hecho que no repercute de manera integral y satisfactoria en ellos, porque si bien es cierto, podría mejorar los índices de desnutrición, más no los de calidad de vida en su conjunto, porque hablar de calidad de vida envuelve otros aspectos relacionados también con educación y salud integral.

Ramírez (2016) en su tesis se dedicó a analizar la satisfacción que produce el programa del vaso de leche en las mujeres mamás del centro de Acopio Balconcillo, ubicado en el distrito de La Victoria - Lima; aquí se pudo ver, según las encuestas ejecutadas a las mamás beneficiarias, que ellas están muy complacidas con este programa, además manifiestan que sí se están cumpliendo con los requerimientos de calidad y servicio los productos que consumen, pues están muy contentas porque están cubriendo sus expectativas de consumo; pero por otro lado se pudo encontrar deficiencias en la focalización de los usuarios, pues no se está logrando captar a los usuarios que realmente tienen necesidad de este apoyo alimentario. Con referencia a nuestra investigación realizada en la provincia de Leoncio Prado acerca del vaso de leche, pudimos demostrar que la mayoría de las mamás beneficiarias del programa no se encuentran satisfechas completamente con el mismo, encontrándose opiniones de

que falta empatía de los servidores públicos a cargo del programa, las entregas de los productos se dan con retrasos, hay poca transparencia en la selección de proveedores, etc.; pero en lo que sí se pudieron encontrar coincidencias es en la inadecuada focalización de los usuarios, porque todavía se encuentran beneficiarios que no merecen recibir este apoyo por no encontrarse realmente en condición de extrema pobreza.

Sobre la investigación realizada por Antón (2016), quien buscó conocer la importancia de la gestión del programa vaso de leche en el distrito de Jaén, Cajamarca, llegando a las conclusiones de que el nivel de gestión del Programa del Vaso de Leche en la municipalidad de Jaén es calificado en un nivel alto (86%); la dimensión de supervisión como parte de la gestión del programa se encuentra en nivel alto (43%). En nuestra investigación se puede apreciar que los beneficiarios no le dan un alto calificativo a la gestión del programa; sólo una tercera parte de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la provincia de Leoncio Prado considera que percibe una buena conducción del programa, mientras que la mayor parte sostiene que hay muchas deficiencias en la ejecución de este. Un 32.1% de los beneficiarios encuestados del PVL señala que sí se encuentran satisfechos con el servicio que reciben del Programa; y un 45.8% indica que la Oficina de Control Interno supervisa la entrega de los productos para garantizar transparencia en la ejecución del Programa.

Por otro lado, Huamán (2020) en su trabajo de investigación sobre la gestión administrativa y el control del Programa del Vaso de Leche en las municipalidades de la provincia de Leoncio Prado, que tuvo como propósito determinar si la gestión administrativa influye en el control de la eficacia del Programa. La metodología es la no experimental con diseño transversal y correlacional. Los resultados que se obtuvieron en esta investigación evidencian que el programa no está cumpliendo con sus principales objetivos, porque los procesos de planificación, ejecución y control no se llevan a cabo de manera eficiente, por lo que concluye señalando que falta mucho por mejorar en lo que corresponde a la gestión administrativa. Esta investigación desde nuestro punto de vista objetivo tiene algunas carencias, porque señala conclusiones, que si bien es cierto reflejan una buena parte de la realidad, pero que sin embargo su

demostración hipotética no es categórica. Comparado con nuestra investigación se detectaron algunas coincidencias, pero que en nuestros resultados se obtuvieron a través del recojo y consolidación de información procesado estadísticamente; en ella también se identificaron falencias en la parte de planificación, organización y ejecución luego de llevar a cabo las encuestas a los beneficiarios del programa.

Asimismo, también podemos establecer comparaciones y discusión con el trabajo de investigación de Villanueva (2019), quien tuvo como objetivo evaluar si la calidad de la gestión del programa vaso de leche es decisivo en la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Tocache en San Martín. Villanueva hizo una investigación cualitativa, correlacional con diseño no experimental, trabajando con 133 encuestas y 16 preguntas con alternativas de respuestas a escala de Likert, utilizando en el análisis el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados afirman que la calidad de la gestión es un aspecto importante en la satisfacción de los beneficiarios del programa, pues la relación de dependencia entre las dos variables es significativa (Sig.= 0.000), con un coeficiente de correlación de Spearman positivo bueno ($r=0.730$). Por último, esta tesis demostró que el 72.9% de los beneficiarios son indiferentes porque no están ni satisfechos ni insatisfechos con el programa; convirtiéndose este resultado en una cifra preocupante que muestra que el programa del vaso de leche en Tocache - San Martín no es eficaz. En discusión con los resultados de nuestra investigación, se puede observar que alrededor del 68% de los beneficiarios encuestados se encuentran mediana y completamente insatisfechos con el servicio que reciben del programa vaso de leche en la provincia de Leoncio Prado – Huánuco, resultados que a la luz difieren de lo que pasa en Tocache; entendiéndose que, ante condiciones geográficas y culturas diferentes, los resultados obviamente serán distintos en parte del contexto. Por otro lado, sin embargo también existen ciertas semejanzas con nuestra investigación, en lo referente a los índices de correlación; así tenemos que en nuestro estudio existe correlación significativa, entre las variables gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad de servicios, hallándose una correlación positiva moderada de $r=0,624$; de igual manera, se demostró que existe correlación entre las dimensiones y la calidad de servicio, en el siguiente orden: entre la planificación del PVL y la variable calidad de servicios, hay una correlación positiva moderada de $r=0,405$; entre la organización del

PVL y la calidad de servicios brindado a los beneficiarios, existe una correlación positiva moderada de $r=0,467$; entre la ejecución del PVL y la calidad de servicios, hay una correlación positiva moderada de $r=0,495$, y finalmente, entre el control del PVL y la calidad de servicios, existe una correlación positiva moderada de $r=0,505$.

En síntesis, la discusión de resultados o comparación de nuestros resultados de investigación con los antecedentes de la misma, podemos resumirlo de esta manera: en el aspecto internacional los estudios de desarrollo de programas sociales sobre seguridad alimentaria considerados en nuestros antecedentes hablan de mejoras de los beneficiarios que no se asemejan con nuestro estudio porque se trata de realidades diferentes en condiciones culturales y socioeconómicas distintas; de la misma manera en el ámbito nacional los estudios considerados en nuestros antecedentes reflejan resultados regularmente distintos porque se tratan de localidades geográficamente diferentes y condiciones culturales y sociales atípicas de los beneficiarios; y finalmente en el ámbito local, si bien se trata de lugares geográficamente y culturalmente similares, sin embargo hay diferencias porque tiene que ver con las personas, es decir tanto los beneficiarios como los que conducen este programa social del vaso de leche está conformado por gente con formación distinta, así tenemos por ejemplo que cuando gana las elecciones a la alcaldía una determinada persona, ésta colocará en puestos claves de trabajo a partidarios suyos que lo hayan apoyado en la campaña, sin tener mucho en consideración si cuenta con los perfiles profesionales suficientes o la preparación humanista necesaria para desempeñar cargos dentro de los programas sociales que deben estar a disposición de los usuarios y no éstos a disposición de los servidores públicos.

5.5 APORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio ha conseguido amplia información sobre el desempeño del Programa social Vaso de Leche en la ciudad de Tingo María, provincia de Leoncio Prado y la atención brindada a los beneficiarios de este programa, quienes en su gran mayoría, más de las dos terceras partes, se encuentran medianamente o nada satisfechos con el servicio que reciben, en contraste con el 32.1% (tabla 26, resultados de la investigación) que señalan que siempre se sienten satisfechos con el servicio recibido

de la Municipalidad en la atención del Vaso de Leche. También se pudo conocer, entre otros datos, que la mayor parte de la población beneficiaria en un 64.1% tienen ingresos mensuales menores a S/. 500.00 (tabla 10), que los usuarios en un 45.8% (tabla 11) no perciben que haya una selección eficiente de beneficiarios, que un 46.6% (tabla 16) de encuestados señala que los productos no se entregan en los plazos establecidos, que el 48.8% (tabla 22) dice que los procesos de selección para comprar los productos del vaso de leche no son transparentes y que el 48.9% (tabla 25) de los beneficiarios afirma que los servidores públicos del Programa no son empáticos.

En el presente se utilizaron todos los pasos del método científico que consiste en: la observación, planteamiento del problema, hipótesis, experimentación, análisis de resultados y conclusiones. Es decir, se planteó un problema existente, se recogió información sobre el mismo, se analizaron los datos obtenidos, tal como lo planteáramos en el párrafo anterior, luego esta información fue procesada estadísticamente y se corroboró la hipótesis planteada, para terminar con conclusiones y recomendaciones que serán alcanzadas a la entidad. Este será el aporte científico de nuestra investigación para que la entidad correspondiente, analizando estos datos recogidos, pueda trabajar en estos aspectos que vienen a ser debilidades durante la ejecución del Programa Vaso de Leche y mejorar la atención en temas claves como una eficiente focalización y selección de beneficiarios, una programación anticipada para la entrega a tiempo y en los plazos establecidos de los productos del programa, una mayor transparencia en los procesos de selección de proveedores del vaso de leche y una mayor y mejor empatía en la atención a los usuarios poniéndose en el lugar de éstos, sobre todo cuando hay problemas que resolver.

Uno de los objetivos de la presente investigación es contribuir en el desarrollo del Programa social del vaso de leche en la provincia de Leoncio Prado a través de la información transformada en conocimiento, conocimiento que no debería quedarse en un repositorio, únicamente, sino que sus conclusiones y recomendaciones sean tomadas en cuenta para beneficio de los usuarios del programa social. Todo esto teniendo en cuenta que un aporte científico tiene que ver con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, y este trabajo sí cumple con ese fin. Por lo tanto, de

tomarse en cuenta las sugerencias hechas en este trabajo de investigación, se podría mejorar la calidad de servicio que se brinda a los beneficiarios del programa y por consiguiente aumentar la satisfacción de estos desde el punto de vista social y económico. Para ello a continuación presentamos un modelo de gestión que bien podría implementarse en la municipalidad objeto de estudio.

Propuesta de un Modelo de gestión para mejorar la calidad en la atención a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

Luego de haber analizado la información obtenida acerca del funcionamiento del Programa Vaso de Leche en la provincia de Leoncio Prado y habiendo detectado algunas debilidades en su ejecución, nuestro estudio culmina proponiendo un modelo de gestión para optimizar los procesos en la conducción de este programa social; porque lamentablemente las gestiones municipales, sobre todo las que recién comienzan, en su mayoría cometen errores en la conducción física y presupuestaria por múltiples motivos, siendo los más comunes la falta de experiencia y probidad de los funcionarios, pues muchos de ellos son designados por haber apoyado en la campaña política, o por haberla financiado. Esto trae consecuencias negativas en la dirección de la entidad y que finalmente los que pagan por estos errores son los usuarios.

Por ello es que decidimos proponer este modelo de gestión que estará basado en cuatro aspectos fundamentales:

1) Mejorar la selección de beneficiarios

Siendo este uno de los problemas más álgidos en la conducción del vaso de leche, se sugiere realizar una focalización de hogares mucho más eficiente, evitando las filtraciones que ocurren y que perjudican a los que sí son pobres extremos, al no haber realizado una adecuada focalización, que no ha considerado a muchos de ellos en el padrón de beneficiarios; y más bien por el contrario sí están registrados personas que no son extremadamente pobres, o lo fueron en algún momento y ahora ya no lo

son. Es decir, se debe actualizar permanentemente este padrón de beneficiarios.

2) Transparentar los procesos de selección de proveedores

Es una sana costumbre comunicar el accionar de los funcionarios y más aún si se trata de manejo de fondos públicos. Por eso, en vista que existe mucha desconfianza por parte de los beneficiarios de la forma en que se conducen los procesos de selección para la compra de los productos del vaso de leche, se sugiere implementar un plan de acción que involucre la participación periódica del Órgano de Control Interno en las compras de alimentos y que a su vez haga partícipe a los beneficiarios en el proceso de supervisión y seguimiento de los diversos procesos de selección que se llevan a cabo en el Programa Vaso de Leche.

3) Planificar con anticipación la entrega oportuna de los alimentos

En vista que la distribución de los productos del vaso de leche en muchas ocasiones se ha entregado de manera tardía, se hace necesario una programación anticipada de las entregas considerando las fechas en que se destinan los presupuestos y se realizan los procesos de selección, principalmente al inicio de cada año, que es cuando ocurren más retrasos.

4) Mejorar el trato en la atención a los beneficiarios

Se ha podido notar que algunos funcionarios públicos no son empáticos cuando realizan su labor en beneficio de los usuarios del programa. Por ello es necesario, que estos servidores se capaciten en trato al público y relaciones personales, para conseguir mayor empatía en las funciones que desempeñan.

CONCLUSIONES.

1. Se logró establecer que la gestión del Programa Vaso de Leche se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio que brindan los trabajadores del programa que ofrece el Municipio de la provincia de Leoncio Prado a sus beneficiarios. Esto afirmamos luego de haberse sometido al coeficiente de Pearson, que arrojó un valor de 0,624, el cual indica que existe una correlación positiva moderada, entre la gestión del programa vaso de leche y la calidad de servicio.
2. Se determinó que la planificación del Programa Vaso de Leche se relaciona de forma significativa con la calidad de servicio que brindan los trabajadores del programa que ofrece el Municipio de la provincia de Leoncio Prado a sus beneficiarios, demostrado a través del coeficiente de Pearson que arrojó un valor de 0,405, confrontado con la prueba de hipótesis que estableció que sí existe una correlación positiva moderada, entre la planificación del Programa Vaso de Leche y la calidad de servicio.
3. Se consiguió precisar que la organización del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio que brindan los trabajadores del programa que ofrece el Municipio de la provincia de Leoncio Prado a sus beneficiarios, hecho que ha sido demostrado a través del coeficiente de Pearson, pues arrojó un valor de 0,467, afirmando por ello que existe una correlación positiva moderada, entre la organización del Programa Vaso de Leche y la calidad de servicio.
4. Se logró comprobar que la ejecución del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Leoncio Prado a los beneficiarios de este programa, hecho que se constató a través del coeficiente de Pearson que arrojó un valor de 0,495, lo que muestra que existe una correlación positiva moderada, entre la ejecución del Programa Vaso de Leche y la calidad de servicio.
5. Se consiguió determinar que el control del Programa Vaso de Leche se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la

Municipalidad de la provincia de Leoncio Prado a los beneficiarios del mencionado programa, hecho que se corroboró a través del análisis del coeficiente de Pearson que arrojó un valor de 0,505, lo que señala que existe una correlación moderada, entre el control del Programa Vaso de Leche y la calidad de servicio.

RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado implementar programas de capacitación para los servidores públicos de la institución que tienen bajo su cargo la administración del Programa Vaso de Leche para mejorar su desenvolvimiento, empatía y capacidad asertiva en el trato y atención a los beneficiarios. Para ello se sugiere realizar convenios de cooperación con otras entidades públicas y privadas como el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, el MINSA, el MIDIS, el Ministerio de Educación y las universidades para capacitar y proveer de las herramientas de gestión adecuadas para la buena marcha del Programa, sobre todo en temas de salud, educación y buen trato, buscando en todo momento ofrecer mayor calidad de atención en el servicio público que ofrecen a los beneficiarios del programa.
2. Se sugiere a la Subgerencia de Programas sociales de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado fortalecer el sistema de planificación del Programa Vaso de Leche, previniendo que la focalización de los beneficiarios a través del SISFOH, sea la más adecuada que consideren a las personas que realmente necesitan de este apoyo para evitar filtraciones y de esta manera las raciones de alimentos no sean aprovechadas por los hogares no pobres.
3. Se recomienda a la gestión Municipal de Leoncio Prado hacer las gestiones que conduzcan a la búsqueda de mayor presupuesto equitativo que estén relacionados con los índices de pobreza y desnutrición por provincias. Señalando, asimismo, que estos presupuestos con los que cuenta el Programa Vaso de Leche deben ser usados única y exclusivamente en la planificación, compra y todo el proceso de distribución de raciones y no en otros gastos excesivos y burocráticos ajenos a la ejecución del programa y que van en desmedro del presupuesto inicial.
4. Se sugiere a la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado mejorar la organización del programa Vaso de Leche instaurando un orden en todas las actividades que se programen y recursos que se destinen,

empezando por la organización adecuada de los Comités de Administración, las organizaciones de base (Comités del Vaso de Leche) y el Comité Especial de Adquisición de productos e insumos, previniendo de que las personas que formen parte de estos equipos humanos sean las más idóneas y responsables que conduzcan la ejecución del programa de manera eficiente y transparente. Es decir, hay que elegir bien a los representantes de estos Comités, para evitar quejas y reclamos posteriores que empañen la gestión de la entidad.

5. Se sugiere a la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado tener mucho cuidado en el proceso de Ejecución del Programa Vaso de Leche, para lograr una distribución adecuada y con productos de calidad a los beneficiarios, para ello se debe realizar la entrega de los alimentos de manera oportuna, porque se ha podido notar que por desabastecimiento u otros motivos, en varias ocasiones la distribución de las raciones diarias ha sido con retrasos.
6. También con relación a la ejecución, frente a los reclamos y denuncias hechas por parte de los Comités a la Subgerencia de Programas Sociales que son constantes, se recomienda a esta unidad orgánica establecer un procedimiento eficiente para atender los reclamos, sugiriendo designar por lo menos una oficina exclusiva para recibir las denuncias y definir los plazos de espera hasta que se solucionen estos reclamos, con el único propósito de garantizar una óptima atención a los beneficiarios.
7. Se recomienda a la gestión actual de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado implementar un sistema de control más participativo en el Programa Vaso de Leche, que incorpore a los beneficiarios como parte del sistema considerando el control preventivo y el concurrente. Para ello sugerimos que los Comités de Vaso de Leche deben ser capacitados en planificación, organización, supervisión, control y evaluación de actividades del programa. Por eso es importante la previsión en la

óptima selección de beneficiarios y el funcionamiento de un sistema de supervisión del padrón de beneficiarios para evitar las filtraciones de ciudadanos que no merecen ser atendidos; todo esto con la finalidad de utilizar adecuadamente los recursos y detectar y corregir los errores que surgieran durante la ejecución del programa.

REFERENCIAS.

- Alcázar, L. (2003). *Las Pérdidas en el Camino. Fugas en el Gasto Público: transferencias Municipales, Vaso De Leche y Sector Educación*. UPC. Lima, Perú.
- Almanza, O. (2003). *Programas de apoyo/asistencia alimentaria de Colombia y países de América Latina. Trabajo de investigación presentado para optar por el grado de Especialista en Administración en Salud Pública*. Universidad Nacional de Colombia.
- Álvarez, C. & Montano, C. (2019). *Implementación de programas sociales en los Centros Comunitarios de Ciudad Juárez. Investigación administrativa* Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S
- Antón, S. D. (2016). *Nivel de gestión del programa social vaso de leche en la Municipalidad Distrital de Jaén. Cajamarca, Perú*. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1312/Tesis>
- Arias, M. & Navarro, M. (2017). *Epistemología, Ciencia y Educación Científica: premisas, cuestionamientos y reflexiones para pensar la cultura científica*. Revista Actualidades investigativas. Universidad de Costa Rica. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v17n3/1409-4703-aie-17-03-00774.pdf>.
- Badajoz y Pérez (2022). *Los programas sociales y la efectividad de sus resultados*. Artículo de investigación publicado en *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, México. Disponible en <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3229/4911>.
- Bruni, P. (2017). *La satisfacción del cliente*. Thema. <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/>
- Buob, N. (2015). *¿Vaso sin leche? Análisis costo – efectividad del Programa*

Vaso de Leche en niños menores de 5 años durante el periodo 2007 – 2011. Tesis para optar el título profesional de Economista, Universidad de Ciencias Aplicadas, Lima. Perú.

Cabrera et al., (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. Revista de Educación. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona. España. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3123701>

Cogco et al., (2013). *Satisfacción de programas sociales. El caso del programa de abasto de leche Liconsa*. Revista de Economía del Rosario. ISSN: 0123-5362. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=509555096004>

COMEX PERÚ. *Filtraciones del Programa del Vaso de Leche*. Recuperado el 10 noviembre del 2022 <https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/cinco>

Contraloría General de la República. (2013). *Informe macro sobre la gestión del programa del vaso de leche ejercicio 2012*. Lima, Perú: Departamento de Programas Sociales.

De Miguel, M. (2000). *La evaluación de programas sociales: fundamentos y enfoques teóricos*. Revista de Investigación Educativa, 2000, Vol. 18, n.º 2, págs. 289-317. Universidad de Oviedo. Asturias. España.

Dejuan, O., Gonzalez, C., & Martí, J. (2020). *Construir Sobre Roca. Bases antropológicas y éticas de la ciencia, cultura y las instituciones*. La Mancha: Ediciones de la Universidad de Castilla-Mancha, España.

Díaz, V. (2014). *El concepto de ciencia como sistema, el positivismo, neopositivismo y las “investigaciones cuantitativas y cualitativas”*. Artículo Científico sobre Salud Uninorte. Barranquilla. Colombia. Disponible: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n2/v30n2a14.pdf>.

- Esteban, V. (2017). Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios Lomas del Paraíso distrito Villa María del Triunfo, Lima. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Perú.
- García, (2017). Estudio sobre la eficacia del Programa Operativo de Reparto de Alimentos de la región Murcia. Tesis doctoral. Universidad de Murcia. España. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=154962>.
- Gómez, (2012). Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales. Tesis doctoral en Sociología. Universidad de Granada. España. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=59161>
- Guzmán, C. (2012). Las teorías existentes sobre los servicios públicos. Artículo. Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: <file:///C:/Users/U/Downloads/18267-Texto-pdf>.
- Hidalgo, Espinoza y Coz (2019). Nivel de gestión del programa social vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019. Tesis para optar el grado de Economista en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Perú.
- Huamán, T. (2020). La gestión administrativa y el control en la eficacia del programa del Vaso de Leche en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado departamento de Huánuco. Tesis para optar el grado de Magíster en Contabilidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- León, C. M. (2010). *“Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche Liconsa y el programa 70*. México, D.F. Obtenido de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015302/015302.pdf>
- Ley N.ª 24059. (4 de enero de 1985). Crean el Programa del Vaso de Leche en todos los municipios provinciales. Diario Oficial El Peruano.
- Ley N.ª 27470. (3 de junio de 2011). Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche. Diario Oficial El Peruano.

- Martin, L. y Kettner, P. (1996). *Measuring the performance of human service program*. London, Sage/SHSG.
- MEF. (2021). Consulta amigable SIAF. Recuperado el 11 de enero de 2023, de <http://apps5.mineco.gob.pe/transferencias/gl/default.aspx>
- MIDIS. (2016). Programa Vaso de Leche. <http://www.midis.gob.pe/files/rubpvl/>
- Nino et al., (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*. Colombia. <http://www.scielo.org.co/scieloOrg/php/>
- Olvera et al., (2016). *Efectos adversos de los programas de apoyo alimentario en los hogares rurales de Calakmul, Campeche*. Artículo científico *Estudios sociales* 49. Chetumal. México. Recuperado de <https://www.scielo.org.mx/pdf/estsoc/>.
- Paredes y Ortiz. (2018). *Asociación entre la participación en programas de asistencia alimentaria y patrones del perfil lipídico en Perú*. *Revista chilena de nutrición*. <https://dx.doi.org/10.4067/s0717>
- Ramírez, V. (2016). La satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.
- Sánchez Pérez, M. C. (2016). *Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales*. *Revista De Evaluación De Programas Y Políticas Públicas*, 1(7), 116–140. <https://doi.org/10.5944/reppp.7.2016.16352>
- Serrano, A. & López, M. (2007). Modelos de gestión de la calidad de servicios - Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial. Artículo de UNIRIOJA. Universidad de Cantabria. España. Disponible en <Users/U/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio>

- Siuze, E. (2017). Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017. Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/>
- Suárez, M. A. (2003). "*Caracterización del programa del Vaso de Leche*". Lima, Perú. <https://www.mef.gob.pe/contenidos/pdf>
- Villanueva, L. (2019). Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la provincia de Tocache, región de San Martín. Tesis para optar el grado de economista en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María. Perú.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos. España.
- Zúñiga, 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. Tesis de Maestría en Administración Pública, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/>

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Proyecto de tesis: Gestión del programa del vaso de leche y la calidad de servicios en la municipalidad provincial de Leoncio Prado

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><u>Interrogante General</u></p> <p>- ¿La gestión del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?</p> <p><u>Interrogantes Específicas</u></p> <p>a. ¿La planificación del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?</p> <p>b. ¿La organización del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?</p> <p>c. ¿La ejecución del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?</p> <p>d. ¿El control del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?</p>	<p><u>Objetivo General:</u></p> <p>Determinar si la gestión del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <p>a. Determinar si la planificación del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.</p> <p>b. Precisar si la organización del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado</p> <p>c. Comprobar si la ejecución del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado</p> <p>d. Determinar de qué manera el control del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.</p>	<p><u>Hipótesis general:</u></p> <p>“La gestión del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado”</p> <p><u>Hipótesis específicas:</u></p> <p>a. La planificación del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado</p> <p>b. La organización del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado</p> <p>c. La ejecución del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado</p> <p>d. El control del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicios brindado a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Gestión del Programa Vaso de Leche</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Planificación Organización Ejecución Control</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Calidad de servicios</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Elementos tangibles Confiability Capacidad de respuesta Empatía</p>	<p><u>Tipo y nivel de investigación:</u></p> <p>La investigación corresponde a un tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo-correlacional causal.</p> <p><u>Diseño:</u></p> <p>No experimental, transversal.</p> <p><u>Población:</u></p> <p>La población está compuesta por los 2458 beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.</p> <p><u>Muestra:</u></p> $n = \frac{Z^2pqN}{e^2(N-1) + Z^2pq}$ $= \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)(2458)}{(0.05)^2(2458-1) + (1.96)^2(0.90)(0.10)}$ $\Rightarrow n = 131$ <p><u>Técnicas de investigación:</u></p> <p>a) Sistematización bibliográfica b) Encuesta</p> <p>Las encuestas se aplicarán a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.</p>



ANEXO 02. CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID:

FECHA: / /

TÍTULO: GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO

OBJETIVO:

Determinar si la gestión del Programa Vaso de Leche se relaciona con la calidad de servicio brindado a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

INVESTIGADOR: ANCÓBAR BERROSPI DAVID

Consentimiento / Participación voluntaria

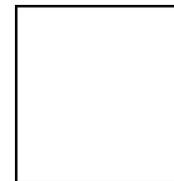
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

Firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____





ANEXO 03.

INSTRUMENTO

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO
VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN ECONOMÍA Y
SOCIOLOGÍA**



ENCUESTA SOBRE EL PROGRAMA VASO DE LECHE Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO.

Estimado señor (a), le agradecemos su colaboración en responder este cuestionario que es parte de un proyecto de investigación cuyo objetivo es saber cómo percibe Ud. la gestión del programa del vaso de leche en la provincia de Leoncio Prado y su satisfacción o insatisfacción como beneficiario por la calidad de servicio recibido. Los resultados del cuestionario servirán para un trabajo de investigación netamente académico, por lo que sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito.

Por favor lea cuidadosamente cada una de las alternativas y responda marcando con una "X" aquella casilla que mejor concuerde con su percepción.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE					
	Dimensión: Planificación					
01	¿Considera que seleccionan adecuadamente a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?					
02	¿Les avisan con anticipación la fecha y hora de entrega de productos?					
	Dimensión: Organización					
03	¿El comité de vaso de leche al que pertenece, se encuentra bien organizado?					
04	¿Participa usted en la elección de los directivos del programa Vaso de Leche?					
	Dimensión: Ejecución					
05	¿Se entregan los productos en los plazos establecidos?					
06	¿Considera que se distribuyen equitativamente los productos del PVL?					

	Dimensión: Control					
07	¿Existe supervisión de la entrega de productos por parte de la Oficina de Control Interno de la Municipalidad?					
08	¿Alguna vez la municipalidad le ha capacitado en materia de control del programa Vaso de Leche?					
	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
	Dimensión: Elementos tangibles					
01	¿El local de entrega y almacenamiento de los productos del programa de vaso de leche permanece en buenas condiciones?					
02	¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?					
	Dimensión: Confiabilidad					
03	¿Considera que los servidores cumplen lo que prometen?					
04	¿Cree usted que hay transparencia en los procesos de selección?					
	Dimensión: Capacidad de respuesta					
05	¿Considera que las quejas y reclamos son solucionados a tiempo?					
06	¿Existe puntualidad y rapidez en la atención que recibe como beneficiario?					
	Dimensión: Empatía					
07	¿El personal que lo atiende le muestra cortesía?					
08	¿Los servidores se ponen en su lugar para solucionar algún inconveniente?					

Datos de control				
Sexo				
Masculino ()	Femenino ()			
Edad				
18 - 25 ()	26 – 34 ()	35 – 44 ()	45-55 ()	56 a más ()
Nivel de estudios				
Sin Estudios ()	Primaria Incompleta ()	Primaria Completa ()	Secundaria Incompleta ()	Secundaria Completa ()
Número de hijos				
0 - 1 ()	2 – 3 ()	4 – 5 ()	6-7 ()	8 a más ()
Integrantes del hogar que se benefician con el PVL				
1 ()	2 ()	3 ()	4 ()	5 a más ()
Ingreso promedio mensual				
Menos de S/. 500	Entre S/. 501 – 1000	Entre S/. 1001 – 1500	Entre S/. 1501 – 2000	De S/. 2000 a más

Muchas gracias, apreciamos su colaboración



ANEXO 04.
VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO: “GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y LA CALIDAD DE SERVICIO
 EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO”**

Nombre del experto: Dr. WERNER PINCHI RAMÍREZ. Especialidad: Cs. Econ. y Sociales

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACIÓN	1. ¿Considera que seleccionan adecuadamente a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?	4	4	4	4
	2. ¿Les avisan con anticipación la fecha y hora de entrega de productos?	4	4	4	4
ORGANIZACIÓN	3. ¿El comité de vaso de leche al que pertenece, se encuentra bien organizado?	4	4	4	4
	4. ¿Participa usted en la elección de los directivos del programa Vaso de Leche?	4	4	4	4
EJECUCIÓN	5. ¿Se entregan los productos en los plazos establecidos?	4	4	4	4
	6. ¿Considera que se distribuyen equitativamente los productos del PVL?	4	4	4	4
CONTROL	7. ¿Existe supervisión de la entrega de productos por parte de la Oficina de Control Interno de la Municipalidad?	4	4	4	4
	8. ¿Alguna vez la municipalidad le ha capacitado en materia de control del programa Vaso de Leche?	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	9. ¿El local de entrega y almacenamiento de los productos del programa de vaso de leche permanece en buenas condiciones?	4	4	4	4
	10. ¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?	4	4	4	4
CONFIABILIDAD	11. ¿Considera que los servidores cumplen lo que prometen?	3	4	4	4
	12. ¿Cree usted que hay transparencia en los procesos de selección?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	13. ¿Considera que las quejas y reclamos son solucionados a tiempo?	4	4	4	4
	14. ¿Existe puntualidad y rapidez en la atención que recibe como beneficiario?	4	4	4	4

EMPATÍA	15. ¿El personal que lo atiende le muestra cortesía?	4	4	4	4
	16. ¿Los servidores se ponen en su lugar para solucionar algún inconveniente?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: Aprobado
X) NO ()

El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()


Dr. Werner Rinchi Ramirez

Muchas gracias, apreciamos su colaboración
experto

Firma y sello del



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO: “GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y LA CALIDAD DE SERVICIO
 EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO”**

Nombre del experto: Dr. **Juan Jua Tarazona Tucto**

Especialidad:

Economista “Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACIÓN	1. ¿Considera que seleccionan adecuadamente a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?	3	4	4	4
	2. ¿Les avisan con anticipación la fecha y hora de entrega de productos?	3	4	4	4
ORGANIZACIÓN	3. ¿El comité de vaso de leche al que pertenece, se encuentra bien organizado?	3	4	4	4
	4. ¿Participa usted en la elección de los directivos del programa Vaso de Leche?	3	4	4	4
EJECUCIÓN	5. ¿Se entregan los productos en los plazos establecidos?	4	4	4	4
	6. ¿Considera que se distribuyen equitativamente los productos del PVL?	4	4	4	4
CONTROL	7. ¿Existe supervisión de la entrega de productos por parte de la Oficina de Control Interno de la Municipalidad?	4	4	4	4
	8. ¿Alguna vez la municipalidad le ha capacitado en materia de control del programa Vaso de Leche?	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	9. ¿El local de entrega y almacenamiento de los productos del programa de vaso de leche permanece en buenas condiciones?	4	4	4	4
	10. ¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?	4	4	4	4
CONFIABILIDAD	11. ¿Considera que los servidores cumplen lo que prometen?	3	4	4	4
	12. ¿Cree usted que hay transparencia en los procesos de selección?	4	4	4	3
CAPACIDAD DE RESPUESTA	13. ¿Considera que las quejas y reclamos son solucionados a tiempo?	4	4	4	4
	14. ¿Existe puntualidad y rapidez en la atención que recibe como beneficiario?	4	4	4	4
EMPATÍA	15. ¿El personal que lo atiende le muestra cortesía?	3	4	4	4
	16. ¿Los servidores se ponen en su lugar para solucionar algún inconveniente?	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: Aprobar)

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Dr. Juan Jua Tarazona Tucto
DNI N° 40651599

Firma y sello
del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: “GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO”

Nombre del experto: Dr. Edward Luis Zevallos Choy**Especialidad:** Marketing e Investigación

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACIÓN	1. ¿Considera que seleccionan adecuadamente a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?	4	4	4	4
	2. ¿Les avisan con anticipación la fecha y hora de entrega de productos?	4	4	4	4
ORGANIZACIÓN	3. ¿El comité de vaso de leche al que pertenece, se encuentra bien organizado?	4	4	4	4
	4. ¿Participa usted en la elección de los directivos del programa Vaso de Leche?	4	4	4	4
EJECUCIÓN	5. ¿Se entregan los productos en los plazos establecidos?	4	4	4	4
	6. ¿Considera que se distribuyen equitativamente los productos del PVL?	4	4	4	4
CONTROL	7. ¿Existe supervisión de la entrega de productos por parte de la Oficina de Control Interno de la Municipalidad?	4	4	4	4
	8. ¿Alguna vez la municipalidad le ha capacitado en materia de control del programa Vaso de Leche?	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	9. ¿El local de entrega y almacenamiento de los productos del programa de vaso de leche permanece en buenas condiciones?	4	4	4	4
	10. ¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?	4	4	4	4
CONFIABILIDAD	11. ¿Considera que los servidores cumplen lo que prometen?	4	4	4	4
	12. ¿Cree usted que hay transparencia en los procesos de selección?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	13. ¿Considera que las quejas y reclamos son solucionados a tiempo?	4	4	4	4
	14. ¿Existe puntualidad y rapidez en la atención que recibe como beneficiario?	4	4	4	4
EMPATÍA	15. ¿El personal que lo atiende le muestra cortesía?	4	4	4	4

	16. ¿Los servidores se ponen en su lugar para solucionar algún inconveniente?	4	4	4	4
--	---	---	---	---	---

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: APROBADO
) NO ()

El instrumento debe ser aplicado: SI (X



Dr. Edward L.
Zevallos Choy



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: "GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO"

Nombre del experto: Dr. Luis Morales Y ChocanoEspecialidad: Doctor en Economía

Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

DIMENSIÓN	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACIÓN	1. ¿Considera que seleccionan adecuadamente a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?	4	4	4	4
	2. ¿Les avisan con anticipación la fecha y hora de entrega de productos?	4	4	4	4
ORGANIZACIÓN	3. ¿El comité de vaso de leche al que pertenece, se encuentra bien organizado?	4	4	4	4
	4. ¿Participa usted en la elección de los directivos del programa Vaso de Leche?	4	4	4	4
EJECUCIÓN	5. ¿Se entregan los productos en los plazos establecidos?	4	4	4	4
	6. ¿Considera que se distribuyen equitativamente los productos del PVL?	4	4	4	4
CONTROL	7. ¿Existe supervisión de la entrega de productos por parte de la Oficina de Control Interno de la Municipalidad?	4	4	4	4
	8. ¿Alguna vez la municipalidad le ha capacitado en materia de control del programa Vaso de Leche?	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	9. ¿El local de entrega y almacenamiento de los productos del programa de vaso de leche permanece en buenas condiciones?	4	4	4	4
	10. ¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?	4	4	4	4
CONFIABILIDAD	11. ¿Considera que los servidores cumplen lo que prometen?	4	4	4	4
	12. ¿Cree usted que hay transparencia en los procesos de selección?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	13. ¿Considera que las quejas y reclamos son solucionados a tiempo?	4	4	4	4
	14. ¿Existe puntualidad y rapidez en la atención que recibe como beneficiario?	4	4	4	4
EMPATÍA	15. ¿El personal que lo atiende le muestra cortesía?	4	4	4	4
	16. ¿Los servidores se ponen en su lugar para solucionar algún inconveniente?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: APROBADO

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Dr. Luis Morales y Chocano



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO: “GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y LA CALIDAD DE SERVICIO
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO”**

Nombre del experto: Dr. Alex Rengifo Rojas**Especialidad:** Doctor en Economía

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACIÓN	1. ¿Considera que seleccionan adecuadamente a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?	4	4	4	4
	2. ¿Les avisan con anticipación la fecha y hora de entrega de productos?	4	4	4	4
ORGANIZACIÓN	3. ¿El comité de vaso de leche al que pertenece, se encuentra bien organizado?	4	4	4	4
	4. ¿Participa usted en la elección de los directivos del programa Vaso de Leche?	4	4	4	4
EJECUCIÓN	5. ¿Se entregan los productos en los plazos establecidos?	4	4	4	4
	6. ¿Considera que se distribuyen equitativamente los productos del PVL?	4	4	4	4
CONTROL	7. ¿Existe supervisión de la entrega de productos por parte de la Oficina de Control Interno de la Municipalidad?	4	4	4	4
	8. ¿Alguna vez la municipalidad le ha capacitado en materia de control del programa Vaso de Leche?	4	4	4	4
ELEMENTOS TANGIBLES	9. ¿El local de entrega y almacenamiento de los productos del programa de vaso de leche permanece en buenas condiciones?	4	4	4	4
	10. ¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?	4	4	4	4
CONFIABILIDAD	11. ¿Considera que los servidores cumplen lo que prometen?	4	4	4	4
	12. ¿Cree usted que hay transparencia en los procesos de selección?	4	4	4	4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	13. ¿Considera que las quejas y reclamos son solucionados a tiempo?	4	4	4	4
	14. ¿Existe puntualidad y rapidez en la atención que recibe como beneficiario?	4	4	4	4
EMPATÍA	15. ¿El personal que lo atiende le muestra cortesía?	4	4	4	4

	16. ¿Los servidores se ponen en su lugar para solucionar algún inconveniente?	4	4	4	4
--	---	---	---	---	---

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: APROBADO
) NO ()

El instrumento debe ser aplicado: SI (X



Dr. Alex Rengifo
Rojas

Docente de

Muchas gracias, apreciamos su colaboración
EPG - UNAS

NOTA BIOGRÁFICA

David Ancóbar Berrospi nació en la ciudad de Aucayacu el 13 de julio del año 1972, cursó estudios de Educación Primaria en la Institución Educativa N° 32559 “Sangapilla” de Aucayacu, Educación Secundaria en el Colegio Nacional “Inca Huiracocha” de Aucayacu, realizó sus estudios superiores universitarios en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional “Agraria de la Selva” de Tingo María, obteniendo el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán en diciembre del 2001.

Estudió maestría en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “Agraria de la Selva” de Tingo María, habiendo obtenido el grado de Maestro en Ciencias Económicas, mención Gestión Empresarial en abril del 2017. Ha sustentado la tesis, “La Gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad de servicios en la Municipalidad provincial de Leoncio Prado”, para optar el grado de Doctor en Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

En la actividad profesional, se ha desempeñado como Supervisor del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA) en Huánuco, ha sido Administrador de las Agencias Zonales de Lampa en Puno y de Huamalíes en Huánuco del Programa Nacional de Manejo de Cuencas Hidrográficas y Conservación de Suelos (PRONAMACHCS), también ha trabajado como coordinador en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (JUNTOS) en Huánuco; ha desarrollado asesorías y consultorías en gestión pública y empresarial, así como en marketing político y empresarial; actualmente se dedica a la docencia universitaria desde el año 2006 hasta la fecha siendo docente Asociado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS) de Tingo María.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado; siendo las **13:00h**, del día **miércoles 22 DE NOVIEMBRE DE 2023**; el aspirante al **Grado de Doctor en Ciencias Económicas y Sociales, mención: Economía y Sociología, Don David ANCOBAR BERROSPI**, procedió al acto de Defensa de su Tesis titulado: **"GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO"** ante los miembros del Jurado de Tesis señores:

Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUÁREZ	Presidenta
Dr. Edwin Roger ESTEBAN RIVERA	Secretario
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA	Vocal
Dr. Lizardo CAICEDO DAVILA	Vocal
Dra. Janeth Leynig TELLO CORNEJO	Vocal

Asesor (a) de tesis: Dr. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ (Resolución N° 0880-2023-UNHEVAL/EPG-D)

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Doctor, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado planteó a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Doctorando la Nota de **Dieciséis** (16)
 Equivalente a **Bueno**, por lo que se declara **APROBADO**
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman la presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las **14:58** horas del 22 de noviembre de 2023.

..... PRESIDENTE DNI N° 06727981 SECRETARIO DNI N° 20719669
..... VOCAL DNI N° 23409267 VOCAL DNI N° 22405065
 VOCAL DNI N° 22476856

Leyenda:
 19 a 20: Excelente
 17 a 18: Muy Bueno
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01299-2023-UNHEVAL/EPG-D)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 121-2023-SOFTWARE
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La Directora de la Escuela de Posgrado, emite la presente *CONSTANCIA DE SIMILITUD*, aplicando el software *TURNITIN*, el cual reporta un **10%** de similitud, correspondiente al interesado **David ANCOBAR BERROSPI**, de la tesis titulada: **GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO**, cuyo asesor es el Dr. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ; por consiguiente.

SE DECLARA APTO

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Cayhuayna, 28 de diciembre de 2023.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO

AUTOR

DAVID ANCOBAR BERROSPI

RECUENTO DE PALABRAS

30032 Words

RECUENTO DE CARACTERES

158900 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

113 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.8MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 28, 2023 4:20 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 28, 2023 4:22 PM GMT-5

● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado

● 10% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cros

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.unas.edu.pe Internet	7%
2	repositorio.unsa.edu.pe Internet	<1%
3	distancia.udh.edu.pe Internet	<1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.unheval.edu.pe Internet	<1%
6	1library.co Internet	<1%
7	"Adaptación y validación de un instrumento de evaluación de actitudes..." Crossref posted content	<1%
8	Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2018-07-22 Submitted works	<1%

9	repositorio.unasam.edu.pe Internet	<1%
10	repositorio.uaustral.edu.pe Internet	<1%
11	University of Tennessee, Knoxville Publication	<1%
12	Universidad Andina del Cusco on 2019-02-27 Submitted works	<1%
13	repositorio.utea.edu.pe Internet	<1%
14	Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-07 Submitted works	<1%
15	Jorge Luis Martinez Ramirez. "Determinación de la Relación entre el N... Crossref	<1%
16	Ángela María Pinzón-Rondón, Alfonso Hoyos-Martínez, Daniela Parra-... Crossref	<1%



IAUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	X
----------	--	----------------------	--	-----------	----------	--	-----------	---

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES, MENCIÓN: ECONOMÍA Y SOCIOLOGÍA
Grado que otorga	DOCTOR EN CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES, MENCIÓN: ECONOMÍA Y SOCIOLOGÍA

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	ANCOBAR BERROSPI DAVID							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	962645628
Nro. de Documento:	23001412				Correo Electrónico: davidancobar@hotmail.com			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO						
Apellidos y Nombres:	ENCISO GUTIERREZ ISIDRO TEODOLFO				ORCID ID:	0000-0002-7237-3936			
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22418408	

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	MANRIQUE DE LARA SUAREZ DIGNA AMABILIA
Secretario:	ESTEBAN RIVERA EDWIN ROGER
Vocal:	VALDIVIESO ECHEVARRIA AMANCIO RODOLFO
Vocal:	CAICEDO DAVILA LIZARDO
Vocal:	TELLO CORNEJO JANETH LEYNIG
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)
a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)

GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO

b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)

DOCTOR EN CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES, MENCIÓN: ECONOMÍA Y SOCIOLOGÍA

c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)				2023
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo	Tesis Formato Patente de Invención
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)	

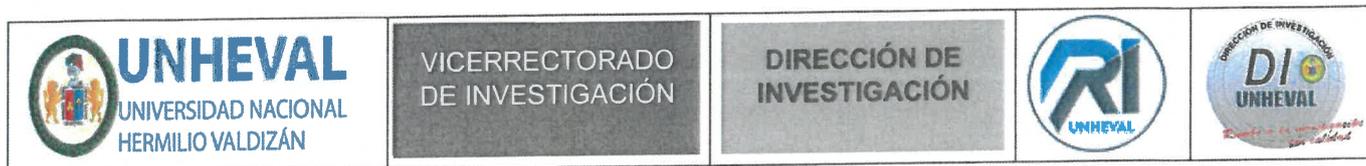
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	GESTIÓN	CALIDAD	SERVICIO
--	---------	---------	----------

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)	
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:	

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	X
--	----	----	---

Información de la Agencia Patrocinadora:	
---	--

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Apellidos y Nombres:	ANCOBAR BERROSPI DAVID	Huella Digital
DNI:	23001412	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 19/02/2024		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.