

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL
PROGRAMA DEL VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN RAFAEL 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Carhua Alania, Flor Nery

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (x)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Políticas públicas, economía e inversión

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Ciencias políticas

Disciplina: Administración pública

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 60081784

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Blanco Tipismana, José Martin	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X
2	Garcia Apac, Julian Spencer	Grado de maestro en medio ambiente y desarrollo sostenible, mención en gestión ambiental	23164566	0000-0002-3321-5820
3	Ortega Buleje, Vicky Evely	Grado de magister en ingeniería industrial, mención en gestión empresarial	22503140	0000-0001-5066-3759

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:15 horas del día 27 del mes de julio del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. José Martin Blanco Tipismana	(Presidente)
Mtro. Julian Spencer Garcia Apac	(Secretario)
Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje	(Vocal)

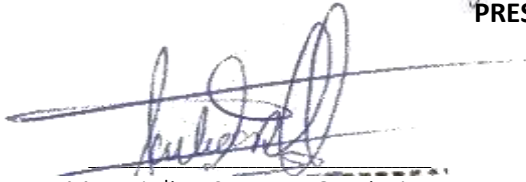
Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1061-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH,** para evaluar la Tesis intitulada **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN RAFAEL 2022** presentada por el (la) Bachiller, **CARHUA ALANIA, Flor Nery**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.


Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **14 (Catorce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:00 horas del día 27 del mes de julio del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. José Martin Blanco Tipismana
PRESIDENTE


Mtro. Julian Spencer Garcia Apac
SECRETARIO


Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje
VOCAL

DEDICATORIA

Se la dedico a mi madre y familia cuyas persona son muy importantes en mi vida, que con su apoyo, he podido alcanzar muchos anhelos y éxitos.

A mi prometido, a quien desde que conocí, me dio la fuerza, el valor y el optimismo necesario en cada proceso de mi vida hacia el éxito, que gracias a sus consejos, me ha permitido ser un soporte para afrontar diversas circunstancias.

La tesista

AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer a mi asesora Maestra Diana Huerto Orizano, que a través de sus conocimientos y experiencias profesionales han permitido orientar y ayudar con la investigación.

Así mismo deseo agradecer a mis tutores y maestros de la Carrera de Administración de Empresas, que a través de sus conocimientos académicos y experiencias profesionales han permitido formar a un profesional con aptitudes y capacidades en el rubro de la Administración.

Y finalmente, mis reconocimientos a todas las personas que fueron la muestra de la investigación por permitir su tiempo valioso en el desarrollo del cuestionario.

La tesista

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción del Problema	14
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problemas Específicos	17
1.3. Objetivo General.....	18
1.4. Objetivos Específicos	18
1.5. Justificación de la Investigación	18
1.5.1. Justificación Teórica.....	19
1.5.2. Justificación Práctico.....	19
1.5.3. Justificación Metodológica.....	19
1.6. Limitaciones de la Investigación	20
1.6.1. Limitaciones a la información	20
1.7. Viabilidad de la Investigación.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la Investigación	21

2.1.1.	Antecedentes a nivel internacional	21
2.1.2.	Antecedentes a nivel nacional	22
2.1.3.	Antecedentes a Nivel Local	24
2.2.	Bases Teóricas	26
2.2.1.	Gestión Administrativa	26
2.2.2.	Calidad de Servicio	33
2.3.	Definiciones Conceptuales	38
2.4.	Hipótesis	39
2.4.1.	Hipótesis General	39
2.4.2.	Hipótesis Específicas	39
2.5.	Variables	40
2.5.1.	Variable Dependiente	40
2.5.2.	Variable Independiente	40
2.6.	Operacionalización de Variables	40
CAPÍTULO III		43
METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN		43
3.1.	Tipo de Investigación	43
3.1.1.	Enfoque	43
3.1.2.	Alcance o Nivel	43
3.1.3.	Diseño	44
3.2.	Población y Muestra	45
3.2.1.	Población	45
3.2.2.	Muestra	46
3.3.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	47
3.3.1.	Para recolección de datos	47
3.4.	Técnicas para el procedimiento y análisis de la información	47
3.4.1.	Para el procesamiento de datos	47

3.4.2. Técnicas de análisis de la información	48
CAPÍTULO IV	49
RESULTADOS	49
4.1. Procesamiento de datos	49
4.1.1. Gestión administrativa	49
4.1.2. Calidad de servicio	58
4.2. Contratación de hipótesis	67
4.2.1. De la hipótesis general	67
4.2.2. De las hipótesis específicas	68
CAPITULO V	72
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
5.1. Discusión de resultados	72
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿El programa cumple con el cronograma planificada para la distribución de los productos?	49
Tabla 2 ¿El comité, gestiona como prioridad a la población de escasos recursos que necesita de una ración alimentaria?	50
Tabla 3 ¿Los servidores públicos del programa de vaso de leche brinda una adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando van a recoger sus productos?.....	51
Tabla 4 ¿El programa vaso de leche demuestra desempeño en la función de distribución?	52
Tabla 5 ¿El programa cumple con la distribución de acuerdo al padrón de beneficiarios?	53
Tabla 6 ¿Considera que hay un sistema transparente de distribución de los alimentos del programa por parte de la Municipalidad?	54
Tabla 7 ¿El programa demuestra capacidad en su gestión oportuna de productos lácteos?.....	55
Tabla 8 ¿El programa asegura la participación de los beneficiarios en las reuniones para la entrega de los productos lácteos?	56
Tabla 9 ¿Al recibir sus productos lácteos, se le hace firmar un padrón de recepción y entrega?	57
Tabla 10 ¿Está conforme con la cantidad de productos que recibe por parte del programa de vaso de leche?.....	58
Tabla 11 ¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?.....	59
Tabla 12 ¿Los productos del Programa Vaso de leche cumplen con las especificaciones que fue ofrecido?	60
Tabla 13 ¿La entrega de productos del programa de vaso de leche se realiza en los plazos establecidos?	61
Tabla 14 ¿La distribución de productos por parte del programa de vaso de leche es equitativa para todos los beneficiarios?	62

Tabla 15 ¿La cantidad de productos del programa está siempre de acuerdo a la cantidad de los beneficiarios?	63
Tabla 16 ¿Participa activamente con el programa de vaso de leche en las reuniones y el recojo de los productos?	64
Tabla 17 ¿Con que frecuencia la Municipalidad ha capacitado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?	65
Tabla 18 ¿Los responsables del Programa Vaso de Leche de la municipalidad, realiza visitas domiciliarias?	66
Tabla 19 valor relacional entre variables de estudio	68
Tabla 20 valor relacional entre la primera dimensión con la variable dependiente	69
Tabla 21 valor relacional entre la segunda dimensión con la variable dependiente	69
Tabla 22 valor relacional entre la tercera dimensión con la variable dependiente	70
Tabla 23 valor relacional entre la cuarta dimensión con la variable dependiente	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1	Proceso y flujo en la formulación del programa vaso de leche.....	29
Figura 2	¿El programa cumple con el cronograma planificada para la distribución de los productos?	49
Figura 3	¿El comité de vaso de leche empadrona, selecciona y prioriza a la población de escasos recursos que necesita de una ración alimentaria?	50
Figura 4	¿Los servidores públicos del programa de vaso de leche brinda una adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando van a recoger sus productos?.....	51
Figura 5	¿El programa vaso de leche demuestra desempeño en la función de distribución?	52
Figura 6	¿El programa cumple con la distribución de acuerdo al padrón de beneficiarios?	53
Tabla 7	¿Considera que hay un sistema transparente de distribución de los alimentos del programa por parte de la Municipalidad?	54
Figura 8	¿El programa demuestra capacidad en su gestión oportuna de productos lácteos?.....	55
Figura 9	¿El programa asegura la participación de los beneficiarios en las reuniones para la entrega de los productos lácteos?	56
Figura 10	¿Al recibir sus productos lácteos, se le hace firmar un padrón de recepción y entrega?	57
Figura 11	¿Está conforme con la cantidad de productos que recibe por parte del programa de vaso de leche?.....	58
Figura 12	¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?.....	59
Figura 13	¿Los productos del Programa Vaso de leche cumplen con las especificaciones que fue ofrecido?	60
Figura 14	¿La entrega de productos del programa de vaso de leche se realiza en los plazos establecidos?.....	61

Figura 15 ¿La distribución de productos por parte del programa de vaso de leche es equitativa para todos los beneficiarios?	62
Figura 16 ¿La cantidad de productos del programa está siempre de acuerdo a la cantidad de los beneficiarios?	63
Figura 17 ¿Participa activamente con el programa de vaso de leche en las reuniones y el recojo de los productos?	64
Figura 18 ¿Con que frecuencia la Municipalidad ha capacitado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?	65
Figura 19 ¿Los responsables del Programa Vaso de Leche de la municipalidad, realiza visitas domiciliarias?	66
Figura 20 jerarquía de correlación de Pearson	67

RESUMEN

Propuesta creada con el objetivo de decidir la conexión entre la Administración Reguladora y la Naturaleza de Ayuda del Programa Social en la Localidad Región de San Rafael 2022, siguiendo el enfoque de elucidación cuantitativa, no probabilística correlacional; El instrumento de la revisión fue la encuesta, realizada sobre un ejemplo de 129 clientes del programa vaso de leche en la Región de San Rafael. comprobándose que la administración regulatoria está esencialmente ligada a la naturaleza de la administración, llegando a un valor social de 0,846 según la prueba del coeficiente de relación de Pearson, en la que se razona que la administración gerencial es un dispositivo que une ejercicios de actividad pasada y elementos de actividad que asegurar la viabilidad y naturaleza de la ayuda, cuya trascendencia es básica en el Programa Vaso de Leche del Distrito Local de San Rafael para trabajar en su calidad y reconocimiento por parte de los clientes.

Palabras Claves: Administrativa, Control, cronograma, organización, planeación, etc.

ABSTRACT

Proposition made determined to conclude the association between administrative organization and the idea of organization of the Glass of Milk Program of the Area Region of San Rafael 2022, following the quantitative system, illuminating correlational non-preliminary; the survey instrument was the survey, executed to an illustration of 129 clients of the glass of milk program of the Locale of San Rafael. It was settled that administrative organization is basically associated with the idea of organization, showing up at a social worth of 0.846 according to Pearson's relationship coefficient test, in which it is assumed that administrative organization is a gadget that blends past action activities and dynamic exercises to ensure the practicality and nature of organization, whose importance is vital in the Glass of Milk Program of the Region Locale of San Rafael to work on its quality and acknowledgment by clients.

Keywords: Administrative, control, chronogram, organization, planning, etc.

INTRODUCCIÓN

Sobre el Programa Social, este, en los últimos años tuvo muchos conflictos sociales por parte de sus beneficiarios. Esto ha permitido ser preocupación para los gobiernos locales, dando mayor importancia en su administración para mejorar su calidad no solamente en los productos lácteos sino en el servicio. No obstante, la administración del programa social aún sigue teniendo un fuerte rechazo por la población ya que no se está cumpliendo la finalidad y objetivo del origen del dicho programa. Por ello, las entidades locales están mejorando las acciones de la gestión administrativa estableciendo actividades adecuadamente planificadas, fortaleciendo capacidades de dirección y liderazgo que permitan mejora la calidad de este programa social. Además, con la integración de las funciones de control por parte de los Órganos de Control Institucional en las entidades locales se está promoviendo y perfeccionando las buenas prácticas en la adquisición, recepción y distribución de los productos lácteos a una población que en realidad lo necesita. Esta tesis, tiene la siguiente estructura:

Primera parte, descripción y plan de la cuestión, objetivos, límites y posibilidad del examen.

Segunda parte, estructura hipotética, fundamento mundial, público y vecinal, bases hipotéticas y operacionalización de factores.

Tercera parte, filosofía, tipo, concentración, nivel y plan de estudios, población, prueba, método e instrumento.

Cuarta parte, resultados presentados en tablas y figuras, contrayendo especulaciones utilizando las cualidades obtenidas de la receta del coeficiente de Pearson.

Quinto capítulo, discusión de resultados

Y, conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

En términos generales, se entiende que la Gestión administrativa está vinculada con las acciones y responsabilidades mediante, el cual los directivos y administradores desarrollan sus actividades en obediencia a las fases del proceso administrativo, que ya bien lo sabemos que está compuesta por: Planear, dirigir, controlar y organizar. (Chiavenato, 2006)

Y se entiende por calidad de servicios elementos y características compuestas por propiedades que permite la satisfacción plena de la persona que lo recibe, lográndose sobrepasar sus expectativas, deseos y/o percepciones (Espinoza y Zúñiga, 2018).

En ese enfoque, podemos decir que la gestión administrativa orienta acciones que permiten a través del desempeño a cumplir objetivos en la medida de funciones tradicionales en el proceso administrativo (Koontz et al., 2012). Mientras que la calidad consiste en el efecto vinculadas a esas acciones empleadas.

En las organizaciones abiertas, la organización de los proyectos sociales está ligada a necesidades sociales para su consideración, las cuales pueden cubrir necesidades fundamentales siguiendo una organización integral. Velásquez (2016) afirma que “La gestión administrativa requiere incluir realidades internas y externas para tomar decisiones que permita a las organizaciones privadas y públicas mantenerse en la aceptación social” (p.67). Por ello, la gestión administrativa en la administración pública, necesita más interacción social por parte de los servidores ante los ciudadanos.

Tomar decisiones que ayuden a mejorar la calidad de servicio.

En América Latina, de los países en esa región, surgiéndose la exigencia colectiva de los ciudadanos solicitando a la administración pública a intervenir programas sociales que permitan una mejor calidad de vida. Para ello, las gestiones administrativas de los países de América Latina han tenido que implementar programas sociales más eficaz y eficientes, con mejores políticas y servicios públicos que ayuden disminuir la pobreza. (Mokate y Saavedra, 2017, p.4)

No obstante, el programa social en las entidades públicas, como el caso del programa vaso de leche, han tenido muchas dificultades en su gestión administrativa, no lográndose alcanzar las metas establecidas.

El programa de lactosa escolar, son productos viables que permitirán trabajar en conjunto con un apoyo alimentario selectivo, que permita cumplir las metas institucionales, pero además trabaje en la satisfacción personal de las familias. Una de las razones de este programa en las naciones de México, República Dominicana, Honduras, Panamá, Colombia, Ecuador, Bolivia, Paraguay, Uruguay, Brasil y Chile es construir la superación de los jóvenes en el período escolar potenciando la diligencia en la aula principal de la escuela logrando así un desarrollo escolar completo con gran sustento. (Cornes, 2016)

En el Perú este programa alimenticio tiene la finalidad de proporcionar una porción de productos lácteos a la población de escasos recursos. Pero la gran dificultad de la administración de este programa es debido a ciertas deficiencias en las acciones de planificación, dirección, control y organización, que han ocasionado múltiples protestas por parte de los beneficiarios de este programa por situaciones tales como demora en su distribución, productos que no garantizan calidad y actos de corrupción en su contratación.

Según la Ley que crea al programa social, los gobiernos locales del territorio peruano deben administrar este programa cumpliendo el motivo relacionado con niños de 0 a 6 años, así como con madres embarazadas y lactantes; quienes esperan que la distribución sea en el momento oportuno establecida por las entidades cumpliendo la equidad en el abastecimiento por parte del Estado.

No obstante, el programa social en los municipios, han tenido problemas en su administración, una de ellas es el mal uso de los presupuestos trasferidos para este programa, “es considerada un programa de menos importancia las cuales muchas de las entidades locales no establecen los procesos de la gestión administrativa que permitan calidad en su distribución y administración del programa” (Picado, 2014).

La calidad del servicio del programa social esta medida por resultados que están hayan generado, “para ello se tiene que evaluar las expectativas y satisfacción de los bienes y servicios que el estado proporciona a la población” (Resolución de Secretaria de Gestión pública 004, 2021).

En tiempos de pandemia COVID19, desde el 2020 y 2021 el programa social del municipio Distrital de San Rafael se vio obligado a entregar los productos lácteos en cada domicilio de las presidentes de clubes de madres cumpliendo estrictamente lo protocolos de salubridad de acuerdo a la normativa de estado de emergencia. Ya en este año 2022, recientemente se ha realizado la primera entrega de los productos lácteos en el centro de la Municipalidad orientando a las presidentes de clubes de madres a realizar reuniones para la distribución respetando el distanciamiento social y protección.

La actualidad que se ve en este programa amistoso en la localidad de San Rafael, que consume gran parte del día en la entrega de los

artículos a los destinatarios., se necesita más control y organización, para que de esta forma el servicio del vaso de leche alcance a las familias más necesitadas. Muchas veces existió movilizaciones y actos de protesta por una administración deficiente de los productos lácteos, por parte de los responsables del programa deficiente en la distribución, incumplimiento del cronograma de entrega entre otros factores.

Ante lo expuesto, surgió la necesidad de realizar el examen: Gestión Gerencial y Naturaleza de la Administración del Programa Vaso de Leche del Local Distrito de San Rafael 2022, para evaluar y retratar la naturaleza de la gestión del Programa Social.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

- **PG:** ¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- **PE1:** ¿Cómo se relaciona la Planeación y la Calidad de Servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022?
- **PE2:** ¿Cómo se relaciona la Dirección y la Calidad de Servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022?
- **PE3:** ¿Cómo se relaciona el control y la Calidad de Servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022?
- **PE4:** ¿Cómo se relaciona la organización y la Calidad de

Servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022?

1.3. Objetivo General

- **OG:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.

1.4. Objetivos Específicos

- **OE1:** Determinar la relación entre la Planeación y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.
- **OE2:** Determinar la relación entre la Dirección y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.
- **OE3:** Determinar la relación entre el control y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.
- **OE4:** Determinar la relación entre la organización y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica

El examen está dispuesto a las actividades autorizadas en la ayuda pública ante los colaboradores del Programa Social de la Región Distrito de San Rafael. La administración autorizada y la naturaleza de la ayuda pública son temas extremadamente pertinentes para la investigación; es decir, están hechos de formas de comportarse, arreglos, cursos de acción maestros institucionales, habilidades de asociación y servidor. Para ello, fue importante propiciar la representación y conceptualización utilizando hipótesis, definiciones e investigaciones de diferentes artículos lógicos, revistas, libros y exámenes que estuvieran relacionados con el examen..

1.5.2. Justificación Práctico

Esta revisión o examen fue sumamente fundamental ya que a través de ella se distinguieron las problemáticas que pudieran existir en la gestión gerencial del programa social en estudio, lo que permitió lograr calidad en los destinatarios del Local Distrito de San Rafael, y de ahí, componentes que se reconoció el carácter de la administración en este programa, por lo que fue factible dar actividades de mejora en la administración reglamentaria del programa vaso de leche en el Distrito antes mencionado.

1.5.3. Justificación Metodológica

El examen utilizó técnicas lógicas que permitieron asegurar su elaboración y resultados. El principal método fue la utilización de un instrumento como medio para recopilar datos de la muestra de estudio, cuya confiabilidad y veracidad fue otorgada por expertos en la investigación, de tal manera se pudo dar valor y viabilidad a los resultados del estudio para ser utilizados en otras investigaciones similares.

1.6. Limitaciones de la Investigación

1.6.1. Limitaciones a la información

- Mucho de los encuestados pudieron no ser verdaderos con su respuesta.
- A causa de la pandemia, que aún se debe guardar el distanciamiento, se tuvo que realizar varias reuniones para poder recoger la información
- Muchas usuarias no desearon colaborar con la recolección de datos por temor a represalias.

1.7. Viabilidad de la Investigación

El trabajo de postulación fue factible, en razón de que a través de las actividades de coordinación y conexión con la prueba de revisión, permitió llegar a la información correspondiente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Picallo (2021) investigación de doctorado: Datos, sencillez y consideración respecto al residente en el Organismo Autónomo de Galicia, cuyo objetivo era calibrar el grado de naturaleza de la ayuda pública en cuanto a datos, consideración y sencillez en la gestión política, la revisión fue una narración lógica, introducido en la Universidad Complutense de Madrid, cuyo fin demuestra que el modelo convencional de ofrecer formas públicas de asistencia a los residentes, las asociaciones competentes en España han venido ejecutando tanto métodos avanzados para las administraciones que permiten a los residentes tener un acceso rápido a las distintas administraciones públicas. Esto hace posible ofrecer tipos de asistencia de mejor calidad a los residentes y organizaciones y, además, moderniza y hace que los sistemas internos y externos constantemente complicados de todas las organizaciones abiertas sean mucho más fáciles y eficientes. Datos, atención y admisión a las administraciones residentes, han hecho que las viejas y siempre complejas relaciones de las administraciones no solo hayan mejorado de manera extraordinaria en cercanía, rapidez y sencillez, sino que también han mejorado la calidad del servicio.

Gallastegi (2021) tesis doctoral: Fundamentos jurídicos y administrativo pública en la prestación de servicios públicos, cuyo objetivo era dar sentido al grado de valor en la implementación de políticas en las administraciones, investigación de tipo cuantitativo y lógico, implantada en el Colegio de Deusto España, cuya conclusión

refiere que en los servicios públicos son de calidad en la medida que se pueda observar en la expresión de satisfacción de los ciudadanos, cuyas expectativas son suplidas a través de capacidades organizativas y valor que se otorgue a los administrados; además, de acuerdo con las nuevas normas relativas a la administración del ámbito público, exige que la prestación de servicios de la entidad pública debe guiarse por principios de igualdad e integridad para incluir al ciudadano como parte del gobierno, y a partir de ello se obtendría mayor calidad y satisfacción por la gestión pública.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Torres (2017) en la investigación denominada “La directiva del Panel Organizador del Programa Vaso de Leche en las regiones de la localidad de Lurigancho y Surquillo”, la revisión se ubicó para dar sentido a la gestión normativa del Programa Vaso de Leche en las comunas de la región de Lurigancho y Surquillo; investigación con enfoque cuantitativo, relativo y no probatorio, implantada en el Colegio Cesar Vallejo, concluyendo que la gestión administrativa de este programa en las municipalidades de Lurigancho no son eficiente ya que aún necesitan planificar y controlar procesos de compras de productos para el dicho programa, que permitan atender en el momento más oportuno las necesidades; además, no existe controles en el empadronamiento de beneficiarios, ni en su proceso de registro que permitan beneficiar al más necesitado según lo establece la normativa; tanto la dirección como su organización en la distribución de productos lácteos son deficientes toda vez que no se realiza cronogramas de entrega, esto ha logrado que exista desorden en su distribución.

Runzer (2021) tesis de maestría: Incidencia de gestión empresarial del programa vaso de leche en la satisfacción personal de los beneficiarios en la localidad de San Isidro 2020, cuyo diseño estuvo

orientado a dar sentido a su relación, ensayo, revisión correlacional aplicando el panorama general como instrumento, presentado en el Cesar Colegio Vallejo Lima, cuyo final demuestra que el programa vaso de leche en el elemento objeto de estudio cuenta con una gestión normativa que permite trabajar en la satisfacción personal de los beneficiarios, ya que a un nivel bajo le desagradaba la administración del programa, ya que existe ciertas debilidades tales como demora en la distribución, la falta de control, no existe una distribución equitativa y falta de participación ciudadana e institucional de la Municipalidad en estudio, esto debida a falta de buen proceso de planificación y organización del dicho programa.

Ramírez (2017) en la investigación titulada “El cumplimiento del programa vaso de leche aparente por las mamás del surtido foco de Balconcillo - La Victoria, 2016”, se situó la revisión para conocer los supuestos para los destinatarios del Programa Vaso de Leche asumiendo los artículos que se encuentran dispersos y los ayuda son de valor, la investigación fue esclarecedora, metodología subjetiva, configuración de análisis contextual; presentado en el Colegio Cesar Vallejo, Lima, razonando que este programa está a la altura de los supuestos de los destinatarios ya que muestran que se sienten felices tanto con la ayuda como su circulación, ya que la asistencia se coordina de manera rutinaria, la presencia de un local que exhibe una presentación efectiva en la organización del programa social, además, el cronograma de transporte de los artículos se cumple según lo declarado, sin embargo hay un tema que eclipsaría la calidad, ya que no se evalúa ni controla el desglose y bóveda de los recipientes, lo que permite no consolidar personas que lo necesitan, asimismo, los productos lácteos comprados por la sustancia no cumplen con los lineamientos de sustentabilidad o de difusión imparcial en las bases del programa del vaso de leche, por lo que los destinatarios muestran un grado de desestimación realmente elevado ya que, además, quienes negocian con el programa les gusta seleccionar a las personas que no pueden obtener productos lácteos.

2.1.3. Antecedentes a Nivel Local

Berrios (2020) en la investigación titulada “Administración Regulatoria y su efecto en la naturaleza de la administración de la Seda Huánuco, periodo 2018”, la revisión estuvo encaminada a decidir la administración empresarial y su efecto en la naturaleza de la administración de la Seda Huánuco, se aplicó la investigación a nivel claro, se introdujo en el Colegio Público Hermilio Valdizan, Huánuco, infiriendo que la administración reglamentaria impacta en la naturaleza de la administración, sin embargo su impacto es excepcionalmente bajo, esto en razón de que la administración gerencial es un elemento fundamental para indicar a conductas adecuadas a las perspectivas del usuario, pero en la entidad en estudio se evidencia que su administración es deficiente ya que no se planifica ni organiza para otorgar los servicios, escaso compromiso del equipo humano, deficiente control de calidad del servicio; una dirección que no se enfoca a mejorar en las acciones de servicio, el valor del servicio está bastante insatisfecho por los usuarios de Seda Huánuco, no se cumplen los objetivos institucionales y cada vez son más se incrementan el rechazo por la administración en esta entidad, no cumplen con lo que ofrecen, no se informa oportunamente a la población de las suspensión del servicio ya que falta una dirección y planificación bien establecida.

Chávez (2021) tesis de pregrado titulada: relación de la administración reguladora con la adecuación, productividad y naturaleza del programa vaso de leche en la zona de Uchiza, Tocache, San Martín 2019, cuyo objetivo fue evaluar el grado de naturaleza del tratamiento del programa Vaso de Leche, interviniendo en el examen, presentó en el Colegio Agrario Público del Desierto, Tingo María, cuya conclusión indica que la administración del programa está relacionada con las acciones de evaluación ya que a travez de la eficacia y eficiencia permite alcanzar calidad, toda vez

que se alcanzó un valor de 75% de nivel de aceptación de la gestión de este programa por sus beneficiarios. Además, se evidencia un 82.4% de eficacia en el programa, pero existe una gestión baja en el aspecto de la dirección y organización. Por tanto, la planificación y organización son dos elementos fundamentales para alcanzar calidad en el programa vaso de leche, las cuales permiten canalizar y alcanzar las brechas.

Acosta (2017) en la investigación titulada “Evaluación de la adecuación del programa vaso de leche en la lucha contra el hambre juvenil en la Región de Mariano Dámaso Beraun”, la revisión apuntó a relevar la viabilidad del programa vaso de leche que permite neutralizar la insalubridad infantil, la exploración fue longitudinal, revisión clara no exploratoria, presentada en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, asumiendo que:

Los objetivos del programa social vaso de leche no están satisfaciendo la motivación por la cual fue realizado, ya que el presupuesto es bajísimo y no da al punto de comprar artículos de gran calidad, por lo que se ha visto que los lácteos de mala calidad se compran artículos. calidad íntegra, además existen cuestiones difíciles en la contratación y determinación de un proveedor ya que existen actos y malas prácticas que atentan contra su sencillez y optan por un proveedor que genere confiabilidad en sus costos y calidad. Por otra parte, falta la organización del programa en su asociación, no se cumple con los tiempos establecidos para el transporte de los productos lácteos y mucho menos existe un control que permita trabajar en su dispersión, el escaso apoyo entre esos confiables y especialistas del elemento. Al carecer de registro de inscripción de destinatarios, personas que no se encuentran en situación de pobreza y extrema desdicha están recibiendo los artículos, el elemento cercano no hace verificación y menos control en la entrega de los artículos al patronato base y, sin embargo, el

control en la circulación a los destinatarios, lo que ha venido perjudicando la gran organización del programa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa

La gestión administrativa consiste en realizar acciones de gestionar y utilizar técnicas y recursos que permitan generar valor en el negocio y cumplir estrategias establecidas de manera exitosa. Asimismo, el término gestión está compuesta por elementos que permiten administrar y dirigir una empresa.

En el libro, introducción a la teoría general de la administración; Chiavenato (2006) define:

La gestión administrativa es “vinculada a las actividades comprendidas a coordinar el trabajo de una reunión, o al menos, la forma en que intenta lograr objetivos o metas con la ayuda de personas y cosas a través de la exhibición de posiciones fundamentales específicas como preparación, asociación, curso y control”. (p.70)

Y en el libro; Administración una perspectiva global y empresarial, Koontz et al. (2012) define “La Administración Reguladora es un conjunto de componentes que tienen la función de coordinar y hacer que la colaboración humana sea exitosa, a través de niveles organizacionales que permitan alcanzar efectividad en lo que se pretende hacer” (p.231).

La gestión administrativa consiste en la acción de planeación, organización, dirección, y control abarca todas las interdependencias, poniendo la importancia en la administración que no solamente es

realizar sugerencias o análisis de objetivos sino es alcanzar a través de las acciones (Chiavenato, 2006).

Según Amador (2015) define que el proceso de la administración está orientado en “planear y organizar de manera adecuada los órganos y cargos según estructura que integran en la empresa, con la finalidad de dirigir y controlar las funciones” (p.25).

El ciclo gerencial ayuda a los ejercicios a crecer adecuadamente al grado de ordenar las actividades, y coordinarlas que permitan controlarlas ya la vez dirigirlas.; de tal manera se logre un desempeño organizacional dando una buena imagen en el contexto interno y externo (Chiavenato, 2007).

Su importancia está basada por su función fortalecer su ámbito económico y capacidades mejoradas en un gobierno eficiente que demuestre inclusión social y participación ciudadana.

En la implementación de políticas se espera una enorme variedad de material y RRHH para cumplir con los objetivos, ya que dada su importante labor en el mejoramiento económico y social de una nación y ejercicios progresivamente complementados recientemente fueron relegados al área reservada, el hardware regulatorio público se ha convertido en la organización principal en un país. (Berrocal y Guerreros, 2019, p.36).

Por lo tanto, la intención de la gestión administrativa “es fortalecer la preparación y control de las actividades de la organización, la administración del marco de datos y decidir los requerimientos monetarios y el examen de fuentes de financiamiento que les permitan cumplir con sus necesidades de manera efectiva” (Chiavenato, 2006). De tal forma, las acciones de verificar constantemente la administración permitirán tomar decisiones asertivas para mejorar las políticas, inversiones y finanzas.

El objetivo de la Gestión Administrativa es que las cosas se realicen bien y que las estrategias busquen la mejor manera para lograr metas y lograr la eficiencia ideal (Chiavenato, 2006). Por su parte Medina (2016) afirma “La gestión administrativa queda íntimamente ligado a las capacidades directivas, que deben ser visibles como una legítima agrupación de ejercicios, donde se prevé enmarcar todo lo que se necesita para terminar en la asociación.” (p.34).

2.2.1.1. Planeación

Chiavenato (2007) afirma que es la acción de “determinar la integración entre las unidades orgánicas o cargos, establecidas lógicamente en la medida de normas, reglamentos y directivas de la organización que permiten lograr sus objetivos” (p.28).

La misión de concertar "es precisamente: limitar el juego y aprovechar al máximo las oportunidades. Disponer incluye supervisores contemplando sus objetivos y actividades, y basando sus actividades” (Chiavenato, 2006).

La planificación necesita definir metas y objetivos organizacionales, originándose generalmente una estrategia que permita alcanzar tales metas desarrollando una completa jerarquía de planes facilitando coordinar actividades. Al no existir planificación al interno de la organización no se lograría alcanzar los objetivos y las operaciones estaría llevándose de manera desordenada. (Chiavenato, 2006)

Por su parte Juran (2016) afirma que la planeación es "un ciclo que le permite a un establecimiento predecir con anticipación lo que necesita lograr, cómo, cuándo, con quién y con qué hacerlo realidad. De acuerdo con los objetivos institucionales establecidos, averiguar, elegir y enfocarse en el arreglo opciones” (p.535). En base a la

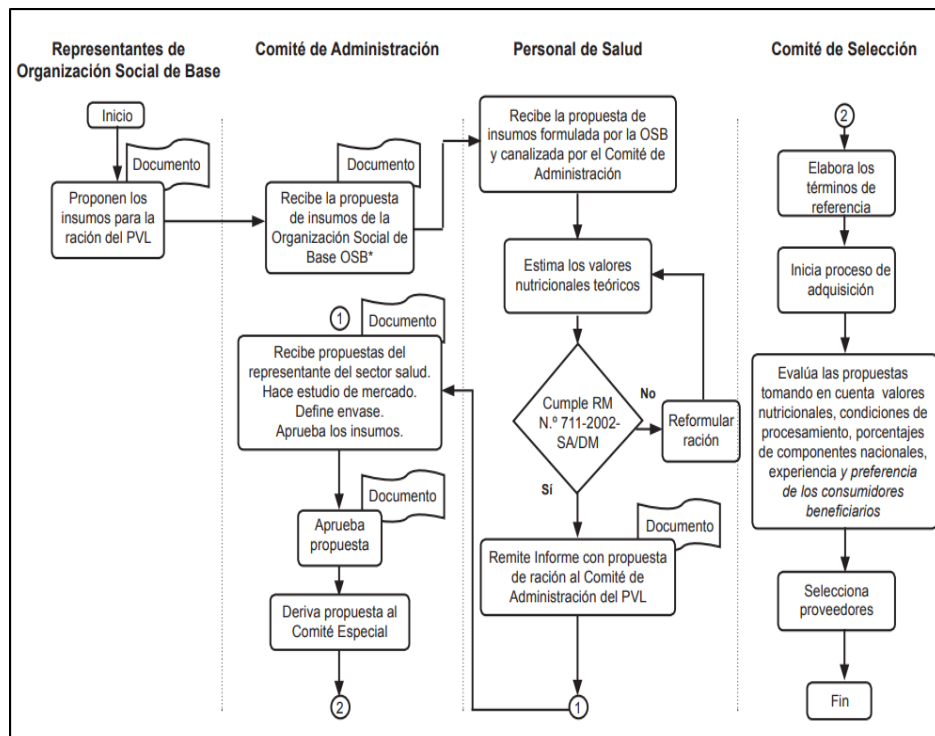
participación e interacción se garantiza el cumplimiento de responsabilidades según lo planificado.

Con respecto al programa Social (PVL), la planeación consiste en que la organización determine y establezca actividades orientadas en los objetivos del programa. La administración del programa, tiene la:

Responsabilidad de que los procesos establecidos sean cumplidos, en concordancia con la adquisición de los productos para el PVL, realizando reuniones sociales en las comunidades para designar responsabilidades e informar lo que se tiene por hacer. Y el comité de administración es informado sobre propuesta de mejoras en las compras y estándares de los productos para realizar un informe y establecer actividades para la organización del programa social. (Bravo et al., 2010)

El especial comité, “inicia los procedimientos de adquisición en la medida de la Ley de Contrataciones del Estado, realizando acciones de evaluación de las propuestas técnicas y económicas presentadas por los postores, que permitan optar por un ganador” (Bravo et al., 2010).

Figura 1 Proceso y flujo en formulación del programa social



Fuente:(Bravo et al., 2010) Guía: Formulación de la ración del PVL

2.2.1.2. Dirección

Chiavenato (2006) indica lo siguiente:

La dirección consiste poner en acción lo establecido en el plan organizado, es la función administrativa que permite motivar e influenciar acciones en las personas para fortalecer el compromiso y cumplimiento de los objetivos. Además, transmite y promueve cumplir las tareas de manera motivada empleando ciertos reconocimientos del esfuerzo y de su identidad institucional. (p.176)

Koontz et al. (2012), señalan que la está vinculada con el eficiente liderazgo de la administración quien guía y fortalece a su equipo capacidades, aptitudes y conocimientos para cumplir las metas institucionales.

Por ende, dirigir al personal es conducir motivadamente al cumplimiento de sus funciones de manera comprometida y con capacidades de responder necesidades que permiten alcanzar altos niveles de rendimiento.

2.2.1.3. Control

Chiavenato (2006) el control es la “capacidad autoritaria que sigue a la preparación, asociación y encabezamiento, esto garantiza que las secuelas de lo dispuesto, coordinado y coordinado se aclimaten a los objetivos trazados” (p.183). el autor Chiavenato explica que el control de gestión administrativa consiste en cuatro fases:

- Estándares de cantidad: esta consiste en verificar la cantidad producida, horas trabajadas y movimiento de inventario.
- Estándares de calidad: esta consiste en controlar que los productos sean de calidad, cumplan las especificaciones y sean realizadas de acuerdo a la necesidad.
- Estándares de tiempo: esta consiste en control del tiempo de producción, y rendimiento.
- Estándares de costo: esta consiste al costo mínimo de producción, almacenamiento y su distribución.

Enfocándonos, en el sector público y de sus finanzas, los hechos que originan su ejecución, al igual que la instancia del programa del vaso de leche, dependen del control del gobierno, cuyo fin es mantener el cumplimiento de las normativas que permitan administrar correctamente los procesos administrativos y técnicos de los recursos públicos, manteniendo la eficacia y eficiencia, promoviendo responsabilidad, transparencia (Huamán, 2020).

Según la Ley del control interno 28716, establece que las entidades del Estado implementen de manera obligatoria el control interno ya que es un instrumento para la administración pública que permite monitorear las actividades de acuerdo a normativas y directrices (Contraloría General de la República, 2014). En el art. 3 de esta norma equivalente determina que el control interno tiene partes, por ejemplo, control de clima, evaluación de riesgos, control administrativo, anticipación, observación, datos y correspondencia..

El control del manejo eficiente del PVL es necesario, para lograr los objetivos sociales.

Robbins y Coulter (2009) citados por la (CGR, 2014) Control es un curso de gestión de ejercicios para garantizar que se completen según lo esperado y revisar cualquier desviación crítica.” (p.10). Esto permite identificar problemas en la organización del programa vaso de leche, por ejemplo, falta de inscripción de beneficiarios, registros sanitarios deficientes e inexistente, distribución de alimentos deficiente, supervisión y mal manejo de los productos lácteos.

Suárez (2015) el control interno en el programa social permite monitorear y promover el cumplimiento de las exigencias de calidad de los productos lácteos y de los procedimientos de su adquisición (p.45). Evaluar cómo se está administrando este programa permite identificar la eficiencia y procurar que se cumplan los objetivos y fines sociales.

Incrementar indicadores exitosos en este programa, es entender su buena administración y control “Suponiendo que llegan a las personas a las que deben acudir, su ejecución, sus resultados, el componente que se comunica a los beneficiarios y el cambio que producen en los beneficiarios.” (Huamán, 2020, p.67).

Vara (2015) menciona que “la evaluación es una acción de control que permite calificar las políticas y su calidad en el programa social a través de la ejecución del gasto público” (p12). La evaluación del programa social es realizada en la medida del cumplimiento normativo, determinar si el “gasto presupuestal fue el total, identificar impactos positivos por la distribución de los productos lácteos, el logro de las metas establecidas, es decir si se ha mejorado la calidad de vida y disminuido la desnutrición en niños y ancianos” (Huamán, 2020, p.55).

El control es un elemento indispensable para realizar acciones de evaluación que permiten garantizar, orientar y hacer adaptaciones específicas para desarrollar aún más la consistencia con los objetivos institucionales.

2.2.1.4. Organización

Consiste llevar acabo funciones de coordinar, ordenar y dividir tareas o actividades a través de los recursos de la organización tanto como económico y suministros que permitan cumplir objetivos establecidas en lo planificado. Para ello es necesario escoger y especificar responsabilidades, profesionales idóneos, estructurar puestos, entregar recursos, diseñar modelos de trabajo y orientar el trabajo comprometida y armonioso que permiten un ambiente adecuado para alcanzar resultados exitosos (Chiavenato 2006).

2.2.2. Calidad de Servicio

En el libro calidad y servicios de los autores Vargas y Aldana (2011) define calidad como:

Propiedades, atributos, caracteres, rasgos, circunstancias y reacciones de apreciación humana inherentes al producto o servicio ofrecido, que son satisfechas y suplidas las expectativas, en la línea de un estilo, diseño, función entre otras particularidades de la empresa, que le dan valor a lo se producen ante el cliente o usuario (p.114)

Y los mismos autores definen al servicio como:

Conjunto de perspectivas que deciden formas de comportarse apuntado a satisfacer al cliente equivalente a sus tendencias, sospechas, necesidades y deseos que inician un movimiento

de ciclos para satisfacer una necesidad, asumiendo diferentes papeles que el cliente preferiría no jugar y pagará quien asuma el control sobre este alguien busca cómo satisfacer, en qué oportunidad, lugar y componentes y con qué individuos. (p.96)

La calidad que se originó a través de un movimiento económico, que busca excelencia de la organización y suplan expectativas satisfaciendo necesidades de los usuarios en la medida de sus atenciones y diseños organizacionales que garanticen su valor tangible e intangible (Vargas y Aldana, 2011).

De acuerdo a estos conceptos podemos muestran que la naturaleza de la administración en la implementación de políticas consiste en dar y percibir el interés de los vecinos por brindar la asistencia adecuada. En el sector público calidad es sinónimo de capacidad y aptitudes profesionales para satisfacer un servicio (Resolución de Secretaria de Gestión Pública 006, 2019)

La modernización de la gestión pública en el Perú demuestra que la calidad de la asistencia consiste en satisfacer y repercutir en la realización de las personas a través de:

- Trato profesional durante la atención: el servidor público debe demostrar actitudes profesionales al instante de dar un servicio o bien, para ello debe demostrar capacidad, empatía, igualdad, nivel profesional y un trato correcto.
- Tiempo: el tiempo es un factor muy importante, que los servidores públicos deben considerar, ya que tener esperando tanto tiempo al ciudadano para ser atendido es sinónimo la falta de capacidad para hacerlo.
- Resultado de la gestión/ entrega: la entrega del bien y servicio debe hacerse apropiadamente a la persona, siempre se debe informar el avance administrativo o técnico para su atención.

- Accesibilidad: consiste en que el ciudadano pueda tener el acceso más simplificado y fácil que le permitan gozar del servicio que el estado ofrece, para ello es necesario implementar diferentes medios para su atención.
- Confianza: es el nivel de confianza que genera la entidad ante las personas.

En la actualidad múltiples entidades tratan de mejorar los servicios ante el usuario que utilizan distintas técnicas para cumplir su rol en las unidades orgánicas que permitan atender con empatía y capacidad, que los servicios al ciudadano sean aceptados y los bienes entregados sean de satisfacción que mejoren la calidad de vida.

Kotler y Amstrong (2016) afirman:

Esa cualidad tiene una relación muy estrecha con la presentación, ya sea de un bien o de un servicio, por lo tanto, está ligada a la apreciación y confiabilidad del cliente, ya que esa cualidad se ve en el valor extra que se debe obtener de un artículo o administración. (p.9)

Espinoza y Zúñiga (2018) afirman “La calidad alude no solo a la naturaleza de los artículos o gestiones realizados, sino también a la naturaleza de los ciclos que se relacionan con esos artículos o gestiones.” (p. 176).

La calidad, se ve en todos los espacios a través de las actividades de la organización, en la medida de los diseños, modelos, procedimientos que se ejecutan para dar el servicio u otorgar un producto.

Ante lo definido, podemos indicar que el programa social un servicio promovido por el sector público, Este programa tiene como objetivo “ofrecer una alimentación diaria proporcional al número de habitantes en niños entre 0 y 6 años en situación de debilidad, mujeres embarazadas y lactantes” (El Ministerio de Salud, 2016, p.8). Fue

creado con la finalidad de llevar apoyo con alimentos de entrega a una población de bajo condiciones, cuyo propósito es proporcionar un soporte para minimizar la inseguridad alimentaria.

Según el Ministerio de la Salud (2016) los marcos legales de este programa social son:

- ✓ Ley 24059: ley que origino el programa vaso de leche.
- ✓ Ley 27470, establece directrices complementarias para la adecuada ejecución del dicho programa.
- ✓ Ley N°. 27751, establece la prohibición de la discriminación de personas discapacitadas.
- ✓ Ley N°: 29951 establece el primer presupuesto del programa vaso de leche.
- ✓ Resolución ministerial 711 - 2002 – SA/DM, establece los componentes mínimos que deben contener los productos lácteos.
- ✓ Resolución ministerial 451 – 2006 – MINSa, indica las normas sanitarias de la producción de los productos lácteos.

Para alcanzar calidad en este programa el Instituto Nacional de Salud (2016) realiza acciones de verificación, que permitan responder los requerimientos de las entidades locales, de acuerdo a la tecnología y monitoreo que permitan minimizar riesgos en la administración y distribución de los productos lacteos (p.15).

2.2.2.1. Expectativas de los beneficiarios

Según la Meta de la Secretaría de la Función Pública 004-2021-PCM/SGP, demuestra que la sustancia aplica los supuestos para los destinatarios en un principio y ocasionalmente, considerando los datos recabados que permitan aplicar para seguir desarrollando la gestión estatal (Resolución 004, 2021).

Se puede decir que las expectativas de los beneficiarios se obtienen cuando se cumple las brechas sociales a través de transparencia y compromiso con la población.

Para realizar las adquisiciones de productos lácteos del programa social deben cumplir las condiciones siguientes:

- ✓ Lo productos deben ser cien por ciento nacionales e enriquecidos
- ✓ El 90% de sus ingredientes deben ser nacionales
- ✓ Deben contener valor nutricional con mayor proteína y balanceada según sea el producto.

Es responsabilidad del comité administrativo frente a la selección de sus proveedores que permitan abastecer de estos productos.

Nebrera (2015) menciona que:

Para que el servicio tenga aceptación en las personas debe cumplir con ciertas características

- a. Diseño; consiste en atribuir características y funciones para que el producto pueda optar por un diseño que permita satisfacer las necesidades y fines.
- b. Conformidad; consiste plena satisfacción de los bienes en la medida del cumplimiento de las especificaciones y condiciones requeridas que garanticen fiabilidad y calidad.
- c. Disponibilidad; refiere la capacidad de abastecimiento oportuno.

2.2.2.2. Valor del servicio

Este componente consiste dar un valor al servicio que permita suplir expectativas y satisfacer necesidades, que los usuarios de una localidad reciban un bien o servicio que sean de gran impacto en su nivel de vida y según las políticas públicas que estas promuevan ante sus pobladores demostrando su competencias y capacidades de

gestión (Resolución 004, 2021). Esto comprende que la entidad establece el tiempo de entregar el bien o servicio, segmentar y priorizar necesidades de los usuarios y analizar valor de los bienes que causa frente a las expectativas y necesidades comunes de las personas.

2.2.2.3. Fortalecimiento del servicio

Fortalecer el servicio consiste en identificar su valor para implementar o realizar algún reajuste organizacional reestructurando actividades y funciones que permitan mejorar la calidad del servicio a entregar y no solo calidad, sino también en el momento adecuado y según las expectativas, políticas y metas institucionales establecidas. El fortalecimiento del servicio está vinculado con elementos que la refinan su realización tomando en cuenta aspectos tecnológicos, recursos, condiciones, infraestructura, experiencias y procesos que dan paso a mejorar los bienes y servicio público estatal (Resolución de Secretaria de Gestión Pública 006, 2019)

2.3. Definiciones Conceptuales

- 1) Capacidad; consiste conjunto de aptitudes profesionales que permiten cumplir adecuadamente un responsabilidad y función institucional (Real Academia Española, 2021).
- 2) Capacitación; es la repartición de conocimientos técnicos, administrativos y laborales que permiten garantizar el cumplimiento de las funciones.
- 3) Conformidad; es la aceptación de un hecho o servicio recibido bajo el cumplimiento de ciertas condiciones (Real Academia Española, 2021).
- 4) Coordinación; acción y efecto de interactuar, organizar funciones y armonizar funciones (Real Academia Española, 2021).

- 5) Cronograma; son conjuntos de actividades programadas a llevarse a cabo.
- 6) Desempeño; es la capacidad de desenvolverse de manera creativa e interactiva a base de los conocimientos obtenidos.
- 7) Distribución; consiste en el reparto de un producto a los locales en que debe realizarse (Real Academia Española, 2021).
- 8) Interacción; capacidad de relación y comunicación organizacional que permite participar y desenvolver sus cualidades en una sociedad.
- 9) Gestión; es la capacidad de búsqueda de medios con la finalidad de cumplir una función de manera más asertiva.
- 10) Selección; acción y efecto de elegir a una o varias personas o cosas en la medida de las aptitudes y capacidades (Real Academia Española, 2021).
- 11) Seguimiento; es la acción de verificar si los bienes y servicios han sido satisfechas para las personas (Kotler y Amstrong, 2016).
- 12) Taller participativo; es una participación interactiva cuyo propósito es fortalecer los servicios y bienes.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

- **HG:** Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- **HE1:** Existe relación significativa entre Planeación y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.

- **HE2:** Existe relación significativa entre la dirección y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.
- **HE3:** Existe relación significativa entre el control y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.
- **HE4:** Existe relación significativa entre la organización y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Variable Dependiente

Calidad de servicio

Dimensiones

- Expectativas de los beneficiarios
- Valor del servicio
- Fortalecimiento del servicio

2.5.2. Variable Independiente

Gestión administrativa

Dimensiones

- Planeación
- Dirección
- Control
- Organización

2.6. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs
V.I. Gestión Administrativa	Planeación	Cronograma de entrega	¿El programa cumple con el cronograma planificada para la distribución de los productos?
		Selección de beneficiarios	¿El comité de vaso de leche empadrona, selecciona y prioriza a la población de escasos recursos que necesita de una ración alimentaria?
	Dirección	Soporte en las actividades	¿Los servidores públicos del programa de vaso de leche brinda una adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando van a recoger sus productos?
		Desempeño del programa	¿El programa vaso de leche demuestra desempeño en la función de distribución?
	Control	Control del padrón de beneficiarios	¿El programa cumple con la distribución de acuerdo al padrón de beneficiarios?
		Control de la distribución	¿Considera que hay un sistema transparente de distribución de los alimentos del programa por parte de la Municipalidad?
	Organización	Capacidad	¿El programa demuestra capacidad en su gestión oportuna de productos lácteos?
		Coordinación	¿El programa asegura la participación de los beneficiarios en las reuniones para la entrega de los productos lácteos?
		Canales de entrega	¿Al recibir sus productos lácteos, se le hace firmar un padrón de recepción y entrega?
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs
V.D. Calidad de Servicios	Expectativas de los beneficiarios	Conformidad	¿Está conforme con la cantidad de productos que recibe por parte del programa de vaso de leche?
		Satisfacción de los beneficiarios	¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?

	Productos acorde a lo ofrecido	¿Los productos del Programa Vaso de leche cumplen con las especificaciones que fue ofrecido?
Valor del servicio	Cumplimiento de cronograma de entrega	¿La entrega de productos del programa de vaso de leche se realiza en los plazos establecidos?
	Distribución equitativa	¿La distribución de productos por parte del programa de vaso de leche es equitativa para todos los beneficiarios?
	Capacidad de distribución	¿La cantidad de productos del programa está siempre de acuerdo a la cantidad de los beneficiarios?
Fortalecimiento del servicio	Talleres participativos	¿Participa activamente con el programa de vaso de leche en las reuniones y el recojo de los productos?
	Capacitación a los beneficiarios	¿Con que frecuencia la Municipalidad ha capacitado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?
	Visitas y seguimiento	¿Los responsables del Programa Vaso de Leche de la municipalidad, realiza visitas domiciliarias?

CAPÍTULO III

METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La prueba tiene el carácter del tipo de investigación aplicada, por la forma en que se utilizó el pensamiento e investigaciones de personas ajenas a la consideración de la información de auditoría, ya que la idea central es tener una estrecha relación con el objetivo de la prueba. . investigación. Básicamente, la encuesta desenredó y desarmó, en el resplandor de especulaciones e información consistentes, el significado y las implicaciones de un tema desde el punto de ser investigado.

Gallardo (2017) insiste en que el tipo de investigación aplicada "su objetivo es buscar y producir nuevos datos, que puedan situarse para hacer crecer las recomendaciones especulativas de una ciencia específica." (p.55).

3.1.1. Enfoque

Fue cuantitativo, por el mismo hecho que tuvo la necesidad de recolectar y valorar datos. Hernández et al. (2014) afirman

La metodología cuantitativa utiliza la recopilación de información y la investigación que responde a las preguntas de investigación y prueba las hipótesis comunicadas recientemente y depende de la evaluación numérica, el conteo y, a menudo, el uso de medidas para presentar ejemplos de conducta en una población con precisión. (p.32)

3.1.2. Alcance o Nivel

Fue correlacional, en el sentido de que permitió cuantificar el grado de relación entre los factores, desglosando cualidades y formas

de comportamiento de la prueba de revisión. Hernández et al. (2014) estado:

La motivación detrás de este tipo de estudio es encontrar la relación o nivel de afiliación que existe entre al menos dos ideas, clases o factores en un ejemplo o escenario específico. En algunos casos, solo se disecciona la conexión entre dos factores, sin embargo, de vez en cuando se rastrean las conexiones entre tres, cuatro o más factores en la revisión. (p.93)

Asimismo, esta investigación fue descriptivo, al describir la asociación de variables. Hernández et al. (2014) afirman:

Los exámenes expresivos buscan mostrar las propiedades, rasgos y perfiles de personas, reuniones, organizaciones, ciclos, objetos o cualquier otra excentricidad que se base en el examen. Al final del día, simplemente están planeados para encuestar o recopilar datos de manera libre o regular sobre las contemplaciones o factores que sugieren, o posiblemente para no mostrar cómo están asociados. (p.92)

En ese sentido, esta exploración retrata y corresponde partes de la Administración Autoritaria y Naturaleza de la Administración del Programa Vaso de Leche del Área Distrito de San Rafael.

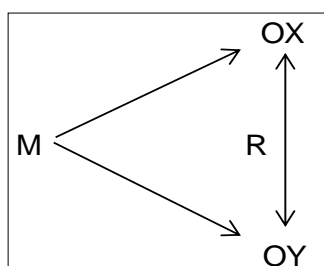
3.1.3. Diseño

Fue no experimental, ya que no se controlaban factores para examinarlos, sino que sólo se veían formas de comportarse y cualidades que permitían iniciar una motivación detrás de la clarificación de peculiaridades cuantitativas en su escenario normal. Hernández et al. (2014) estado:

Que las pruebas expresivas traten de mostrar las propiedades, cualidades y perfiles de personas, agrupaciones, filiaciones, ciclos, objetos o cualquier otra frivolidad que se apoye en la prueba. Con todo, tienen un plan bien concebido para encuestar o recopilar datos libremente o en general sobre las

contemplaciones o factores que sugieren, o potencialmente su objetivo no es mostrar la forma en que están asociados. (p.34)

Esquema



Leyenda

M	Muestra conformada por los beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael.
O	Observación de las variables
X	Variable Independiente: Gestión Administrativa
Y	Variable Dependiente: Calidad de Servicio del PVL
r	Relación entre las dos Variables

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Hernández et al. (2014) expresan que “El populacho es el plan del conjunto de un gran número de partes que son significativas para el espacio provincial al que se piensa el objeto de investigación y tienen características extensivamente más cuidadosas que el universo,... Conjunto de los gran número general de casos de acuerdo con un movimiento de sutilezas” (pp.174-175).

En este sentido, en el trabajo de investigación se consideró “la población que incorpora los créditos esenciales para el avance de las realidades actuales y la consistencia y perfeccionamiento de la

prueba”. De esta forma, la población estuvo conformada por los beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la Aledaña Localidad de San Rafael.

Siendo de esta manera mil novecientos veinte uno (1,921) beneficiarios inscritos en el programa social mencionados en el Distrito de San Rafael. VER ANEXO 3

3.2.2. Muestra

Para recoger y concluir la prueba de auditoría, en el “trabajo de investigación, se aplicó la especie de modelo probabilístico”. Así, Hernández et al. (2014) menciona:

En las pruebas de verosimilitud, todas las piezas de la población tienen una posibilidad equivalente de ser elegidas para el ejemplo y se obtienen representando los atributos de la población y el tamaño del ejemplo, y mediante la elección caprichosa o mecánica de las unidades de evaluación. evaluación/evaluación

En este sentido, para conocer o sea "N" el numero completo del populacho, se considero cuanto populacho demostrado arriba para sacar el numero de ejemplo; por lo que se aplicó la sencilla ecuación de examen arbitraria.

Formula

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Leyenda

N = tamaño de la población.....	1921
Q = probabilidad de fracaso.....	0.4
P = probabilidad de éxito, propor. Esperada.....	0.6
Z = nivel de confianza.....	0.96
D = precisión o error máximo.....	0.04

Remplazando datos

$$n = \frac{1921 \times 0.96^2 \times 0.6 \times 0.4}{0.04^2 \times (1921-1) + 0.96^2 \times 0.6 \times 0.4}$$

$$n = 129.02$$

Remplazando los datos en la fórmula matemática de aleatoriedad simple se obtiene un resultado de 129.02 que es el valor de "N", y como se trata de personas solo se tomó en cuenta la cantidad de ciento veintinueve (129) que fue la muestra de estudio.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.3.1. Para recolección de datos

Era la Revista; introducido en un tipo de consultas que se transmitieron a los sujetos que son esenciales para la prueba de revisión.

De acuerdo a la Norma Especializada sobre la Naturaleza de la Administración para el área pública, manifiesta que la revisión consiste en adquirir información a través de encuestas organizadas, caracterizadas y coordinadas a la población objetivo (Meta de la Secretaría de la Función Pública 006, 2019)

En ese sentido, la investigación utilizó el estudio, ordenado y coordinado con solicitudes claras, compactas e inequívocas, que permitió evaluar la forma de actuar de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche del Distrito Regional San Rafael.

3.4. Técnicas para el procedimiento y análisis de la información

3.4.1. Para el procesamiento de datos

Para hacer factible la introducción de resultados, se utilizó el SPSS Form 26, vital para procesar los datos de la prueba de revisión.

3.4.2. Técnicas de análisis de la información

Se utilizaron las tablas y figuras adquiridas del SPSS, lo que nos permitió analizar y ver las pruebas de hipótesis a través de la prueba del coeficiente de asociación de Pearson.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

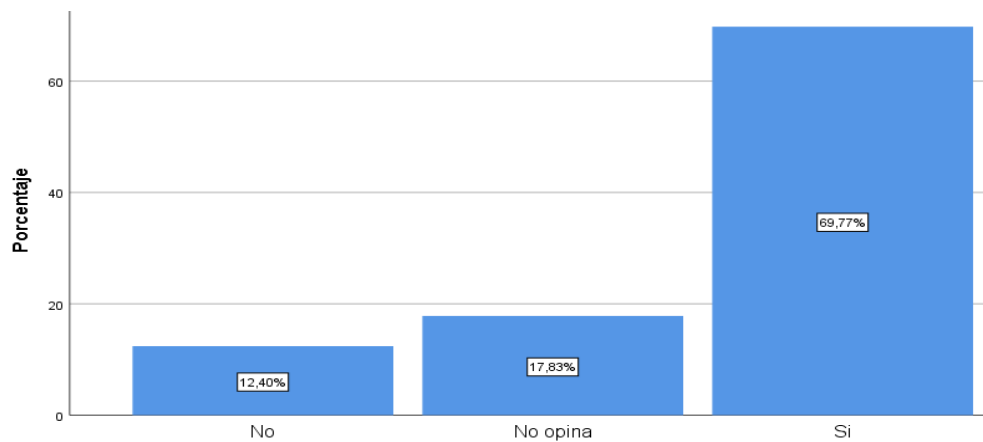
4.1.1. Gestión administrativa

Tabla 1 ¿El “programa cumple con el cronograma planificada para la distribución de los productos”?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	16	12,40	12,40	12,40
	No opina	23	17,83	17,83	30,23
	Si	90	69,77	69,77	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 2 ¿El “programa cumple con el cronograma planificada para la distribución de los productos”?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

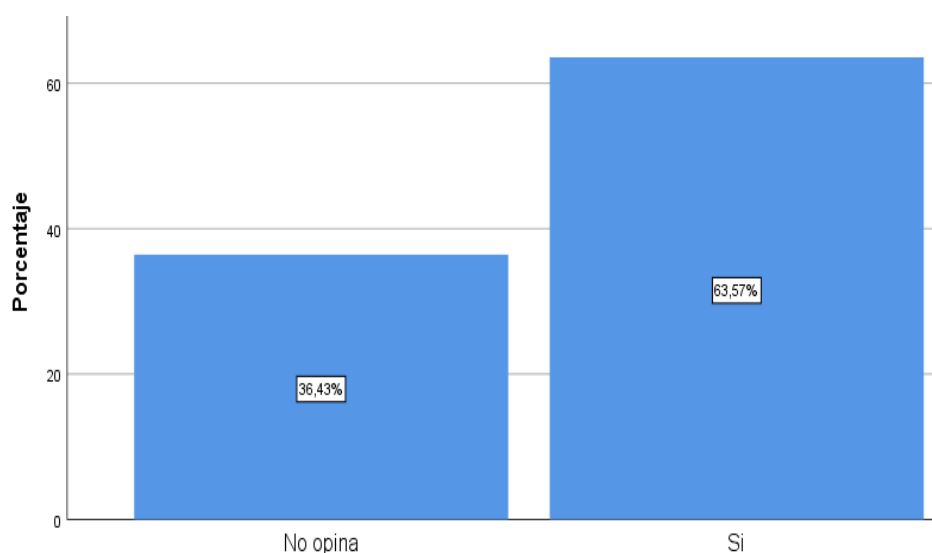
Se ve que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 69,77% de los encuestados demuestra que “sí” el programa sigue el cronograma dispuesto para la dispersión de los ítems, el 12,4% referencia que “no” y el 17,83% “no valoración” en la consulta planteada. Aceptar el cronograma de entrega de los artículos exhibe límite en la preparación gerencial.

Tabla 2 ¿El “comité de vaso de leche empadrona, selecciona y prioriza a la población de escasos recursos que necesita de una ración alimentaria”?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	47	36,43	36,43	36,43
	Si	82	63,57	63,57	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 3 ¿El “comité de vaso de leche empadrona, selecciona y prioriza a la población de escasos recursos que necesita de una ración alimentaria”?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

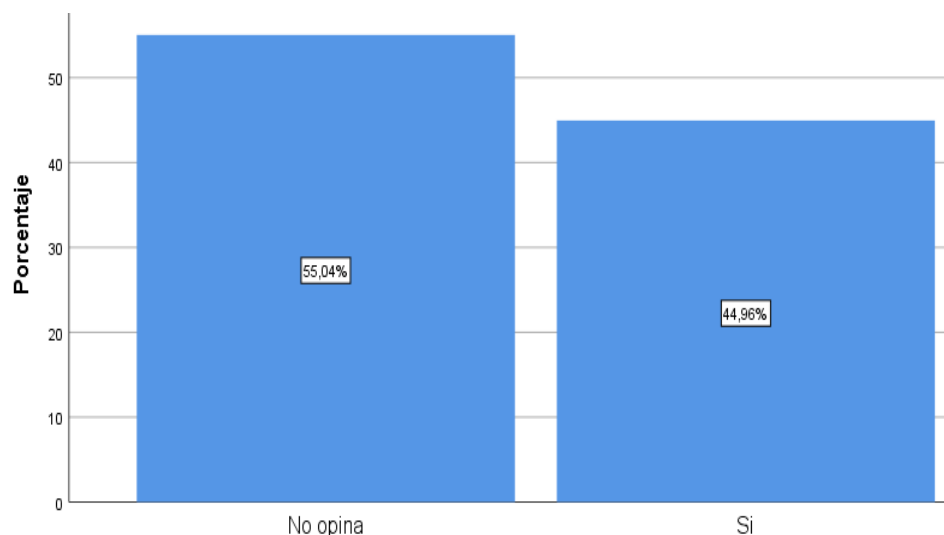
Se ve que del 100 por ciento de la prueba de revisión completa, el 63,57% manifiesta que “sí” el “síndico del vaso de leche cuenta, elige y enfoca a la población” con bienes restringidos que necesita una proporción de alimentos”, sin embargo el 36,43% "no opina" sobre la consulta planteada La gestión reguladora del programa del vaso de leche debe orientarse a la incorporación de personas de escasos recursos para ser esenciales en el transporte de productos lácteos.

Tabla 3 ¿Los servidores públicos del “programa de vaso de leche brinda una adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando van a recoger sus productos”?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	71	55,04	55,04	55,04
	Si	58	44,96	44,96	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 4 ¿Los servidores públicos del “programa de vaso de leche brinda una adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando van a recoger sus productos”?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

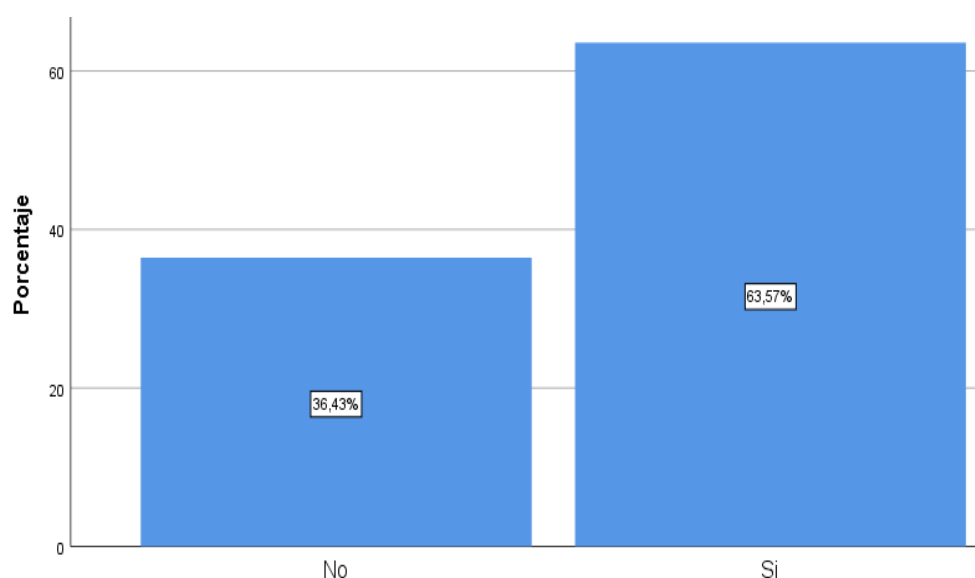
Se ve que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 44,96% mostró que los trabajadores comunitarios del “programa vaso de leche “sí” dan suficiente y rápida consideración a los destinatarios cuando van a buscar sus artículos”, sin embargo el 55,04% “no piensa” sobre la consulta planteada. Significa mucho destacar que el programa no es solo para dar comida sino también para brindar ayuda a los destinatarios, como atender sus inquietudes, adelantar y potenciar sus ejercicios para trabajar en su satisfacción personal.

Tabla 4 ¿El programa vaso de leche demuestra desempeño en la función de distribución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	47	36,43	36,43	36,43
	Si	82	63,57	63,57	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 5 ¿El programa vaso de leche demuestra desempeño en la función de distribución?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

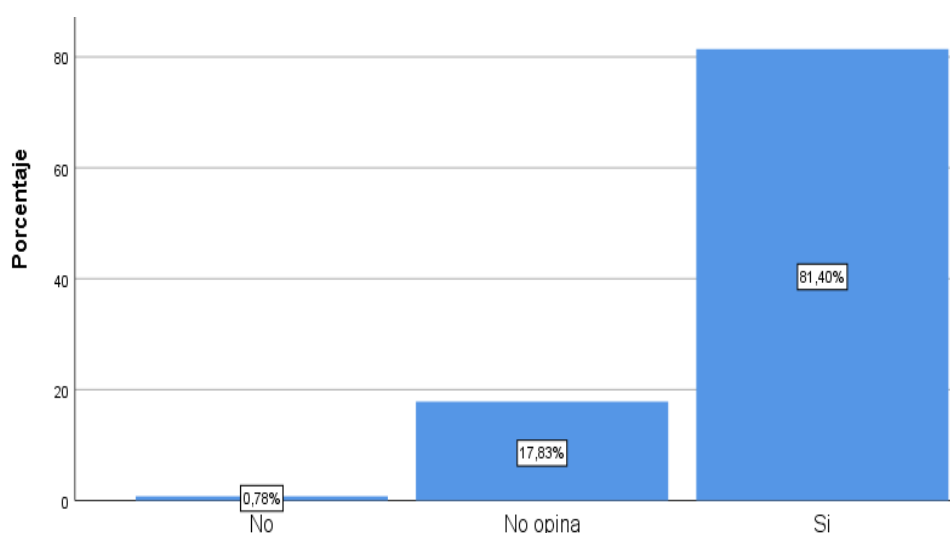
Se ve que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 63,57% de los encuestados mostró que el programa vaso de leche "sí" exhibe ejecución en la capacidad de circulación, sin embargo, el 36,43% nota que "no". El programa del vaso de leche de la Región en estudio se prescribe constantemente para mostrar una ejecución que permita exhibir una ubicación sólida y sencilla para sus clientes, tanto en la distribución de los productos lácteos como en su obtención.

Tabla 5 ¿El programa cumple con la distribución de acuerdo al padrón de beneficiarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	0,78	0,78	0,78
	No opina	23	17,83	17,83	18,61
	Si	105	81,40	81,40	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 6 ¿El programa cumple con la distribución de acuerdo al padrón de beneficiarios?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

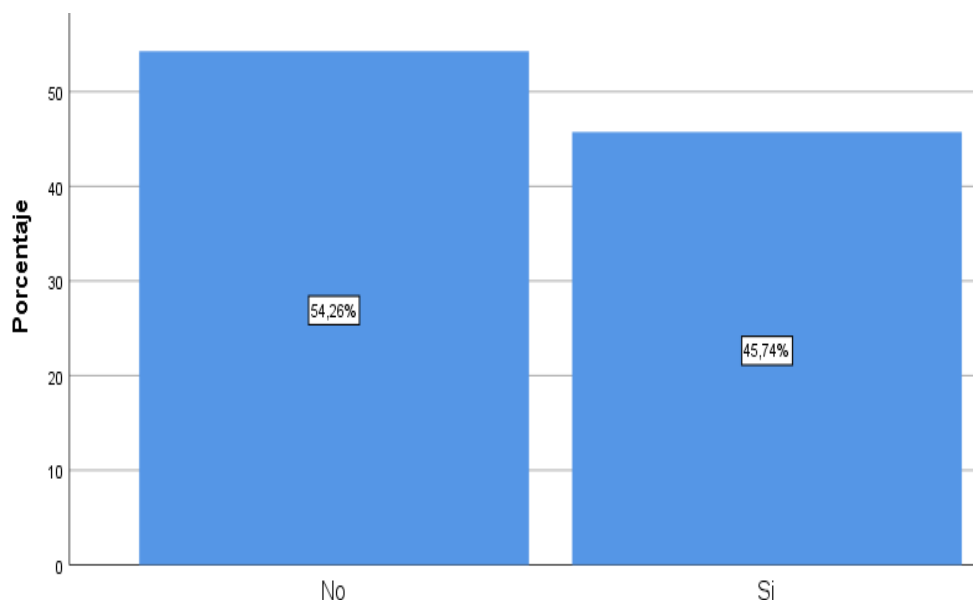
Se ve que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 81,40% de los encuestados demostraron que el programa “sí” sigue la difusión según el resumen de destinatarios, el 0,78% manifiesta que “no” y el 17,83% “no piensa” sobre la consulta planteada. En cuanto a la importancia de la consulta, la respuesta debería ser "sí" pero no lo fue, ya que algunos beneficiarios del programa aceptan que el Distrito Regional de San Rafael no está controlando la lista de beneficiarios y que muchos no deben estar más en ella, que no están en la indigencia.

Tabla 6 ¿Considera que hay un sistema transparente de distribución de los alimentos del programa por parte de la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	70	54,26	54,26	54,26
	Si	59	45,74	45,74	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Tabla 7 ¿Considera que hay un sistema transparente de distribución de los alimentos del programa por parte de la Municipalidad?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

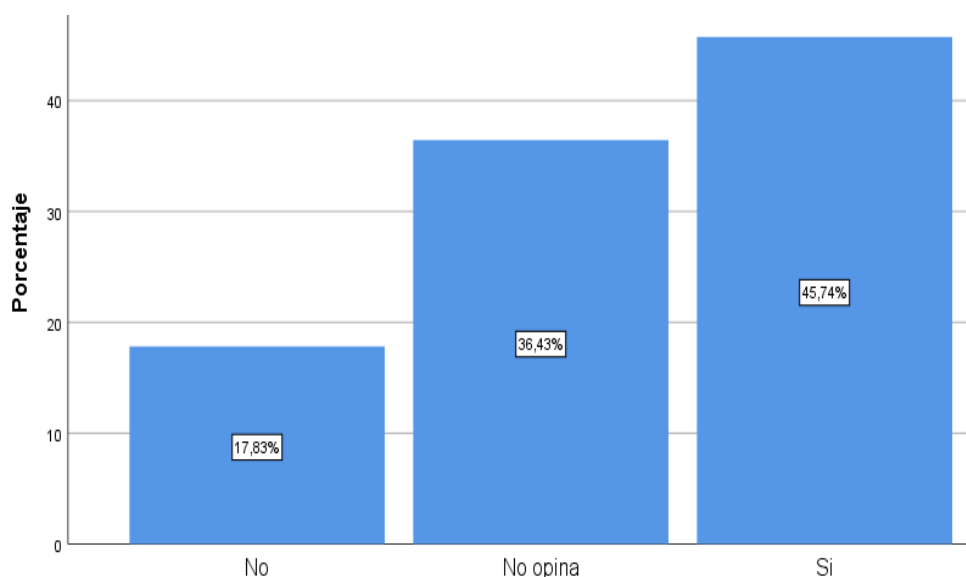
Se ve que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 45,74% de los encuestados indicó que “sí” existe un marco sencillo para la dispersión de los alimentos del programa por parte del Distrito, sin embargo, en su totalidad el 54,26% refirió que “no”. Lograr franqueza en la difusión de los resultados lácteos del programa social, simplemente controlando continuamente los ejercicios de la organización del programa Vaso de Leche, cuya capacidad es la comisión de este programa.

Tabal 7 ¿El programa demuestra capacidad en su gestión oportuna de productos lácteos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	23	17,83	17,83	17,83
	No opina	47	36,43	36,43	54,26
	Si	59	45,74	45,74	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 8 ¿El programa demuestra capacidad en su gestión oportuna de productos lácteos?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

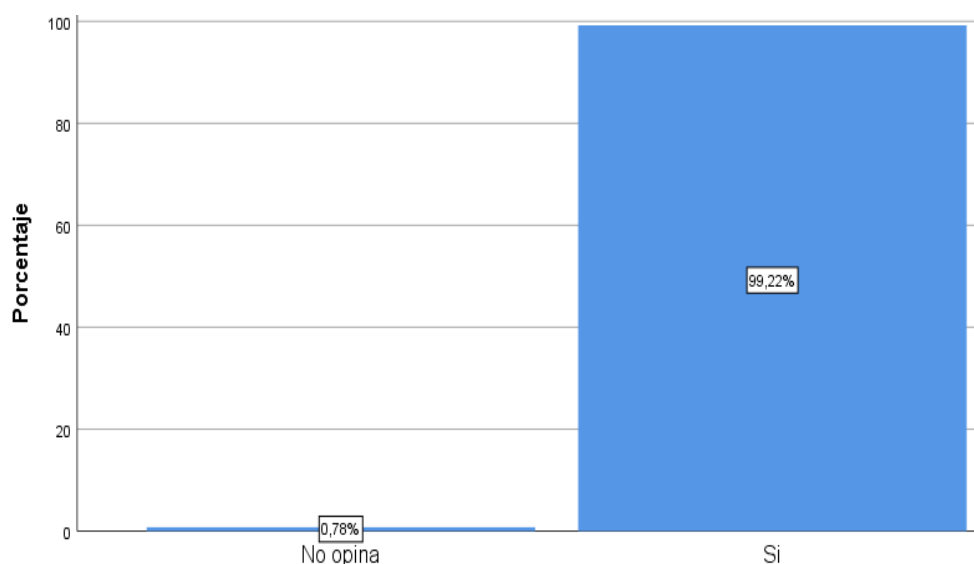
Se observa que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 45,74% de los encuestados manifestó que el programa “sí” presenta límites en su administración ideal de los productos lácteos, el 17,83% respondió “no” y el 36,43% demostró que “no”. piensa”. El límite jerárquico del programa del vaso de leche dependerá del trabajador comunitario que lo guíe, quien no solo está listo para enfrentar los conflictos sino también para hacer las cosas bien de acuerdo con las pautas importantes.

Tabla 8 ¿El programa asegura la participación de los beneficiarios en las reuniones para la entrega de los productos lácteos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	1	0,78	0,78	0,78
	Si	128	99,22	99,22	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 9 ¿El programa asegura la participación de los beneficiarios en las reuniones para la entrega de los productos lácteos?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

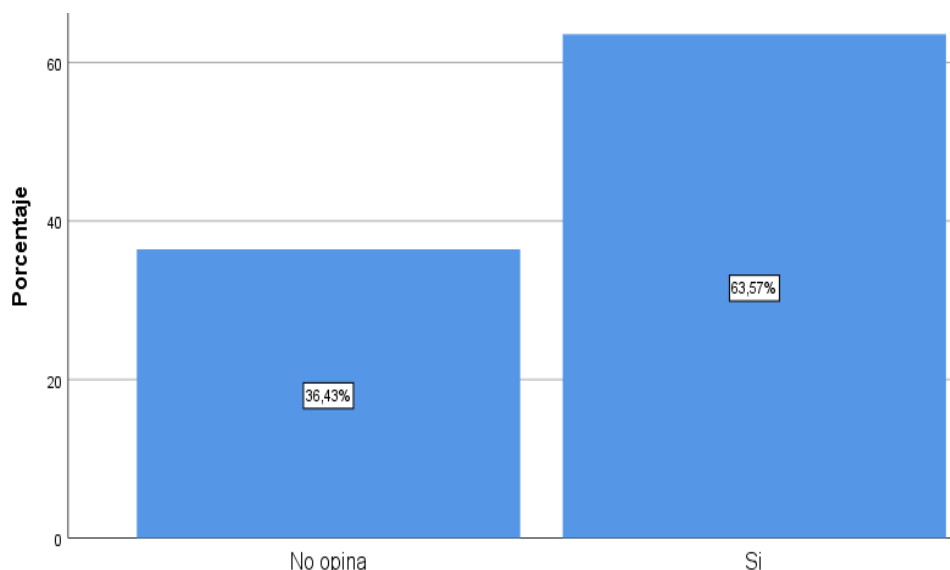
Se ve que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 99,22% de los encuestados manifestaron que el programa “sí” garantiza el apoyo de los destinatarios en las tertulias para el traslado de los productos lácteos, sin embargo el 0,78% respondió que “no”. Se puede apreciar muy bien que prácticamente todos los encuestados manifiestan que el programa vaso de leche está próximo que ninguno de los destinatarios falte a las reuniones para la entrega de productos lácteos, esto es algo positivo ya que permite exhibir actividades de coordinación y asociación.

Tabla 9 ¿Al recibir sus productos lácteos, se le hace firmar un padrón de recepción y entrega?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	47	36,43	36,43	36,43
	Si	82	63,57	63,57	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 10 ¿Al recibir sus productos lácteos, se le hace firmar un padrón de recepción y entrega?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

Se observa que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 63,57% de los encuestados demostraron que, al aceptar sus productos lácteos, "sí" firman un registro de recibo y entrega, sin embargo, el 36,43% "no ofreció una perspectiva" sobre el consulta. Se sugiere y es fundamental que los responsables de la organización del programa del vaso de leche verifiquen la presencia de los registros marcados cuando se transportan los productos lácteos para obtener la aprobación del transporte.

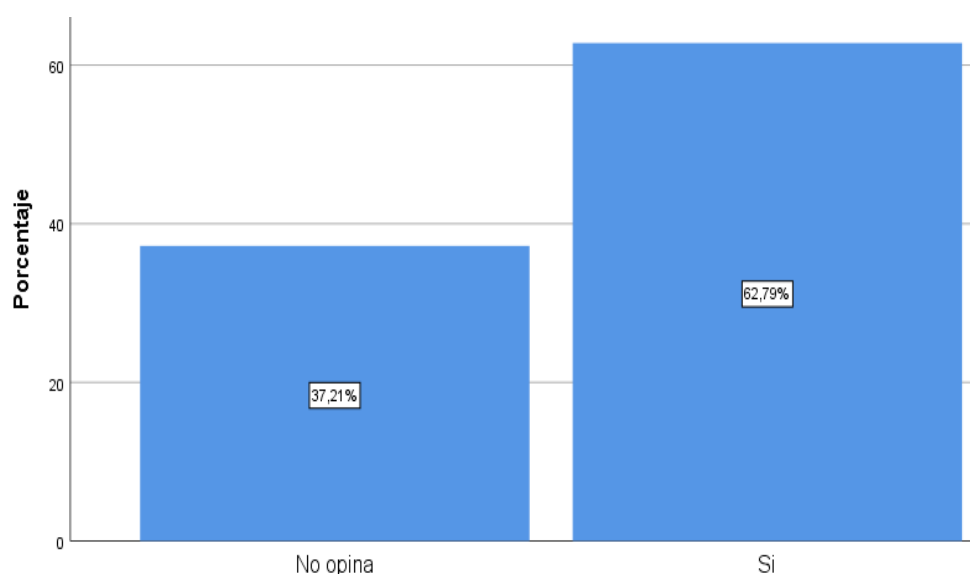
4.1.2. Calidad de servicio

Tabla 10 ¿Está conforme con la cantidad de productos que recibe por parte del programa de vaso de leche?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	48	37,21	37,21	37,21
	Si	81	62,79	62,79	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 11 ¿Está conforme con la cantidad de productos que recibe por parte del programa de vaso de leche?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

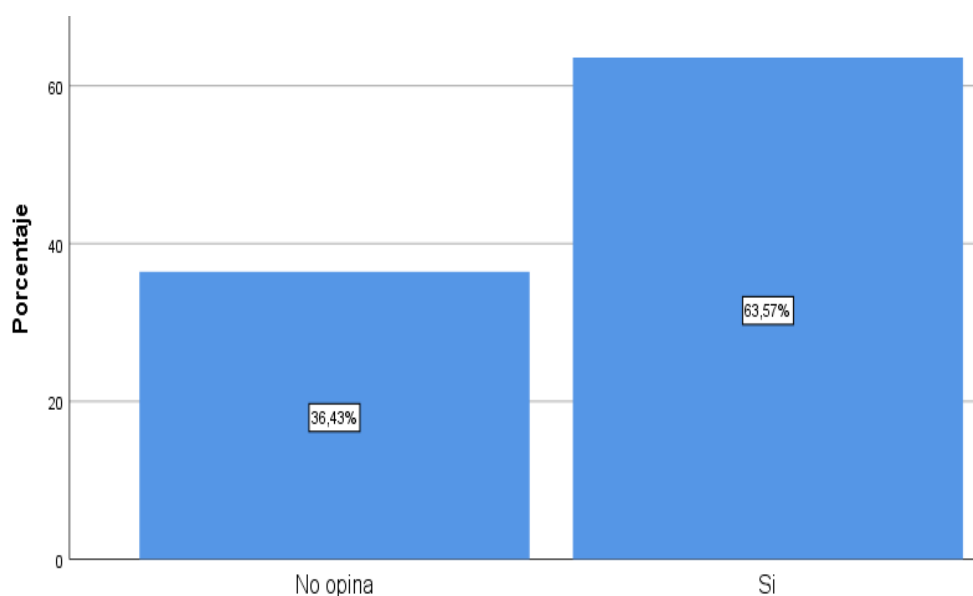
Se observó que del 100 por ciento de la muestra de estudio el 62,79% de los encuestados indican que "si" están conformes con la calidad de los productos que reciben por parte del programa de vaso de leche, pero el 37,21% "no opina" sobre la pregunta realizada. La entidad en estudio debería preocuparse más en la calidad del producto de este programa no solamente para la conformidad, sino para que estos productos puedan disminuir los niveles de desnutrición infantil.

Tabla 11 ¿Los “productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento”?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	47	36,43	36,43	36,43
	Si	82	63,57	63,57	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 12 ¿Los “productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento”?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

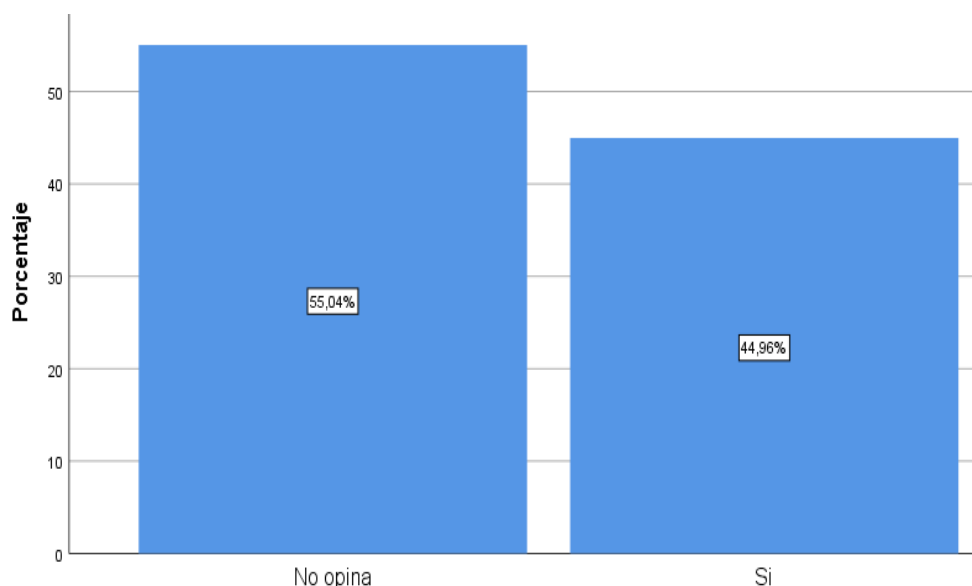
Del 100 por ciento del ejemplo completo, el 63,57% de los consultados demostraron que los "elementos que transmite el programa vaso de leche "sí" son de buena calidad y muestran la fecha de finalización", sin embargo, el 36,43% "no opinan" sobre el consulta planteada. Los resultados de este programa deberían ser totalmente buenos para sus destinatarios, pero muchos de ellos demuestran que la cantidad entregada es casi nada y de calidad inferior.

Tabla 12 ¿Los productos del Programa Vaso de leche cumplen con las especificaciones que fue ofrecido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	71	55,04	55,04	55,04
	Si	58	44,96	44,96	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 13 ¿Los productos del Programa Vaso de leche cumplen con las especificaciones que fue ofrecido?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

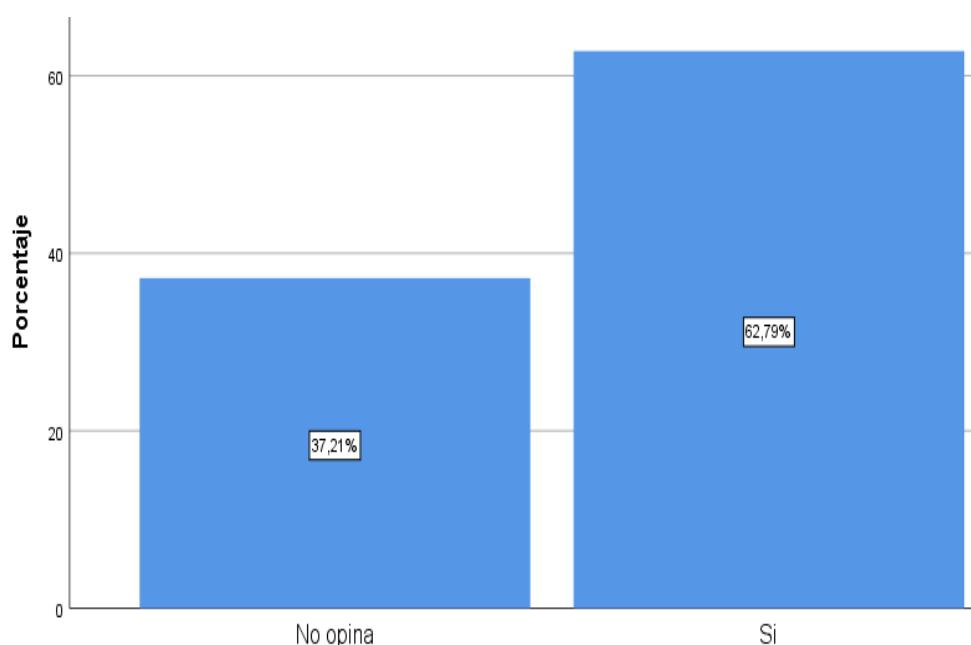
Se aprecia que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 44,96% de los encuestados manifiesta que los resultados del Programa Vaso de Leche “sí” cumplen con los detalles que se les ofreció, sin embargo el 55,04% “no piensa” al respecto. Existe un grado de conflicto en lo que se garantiza con lo que se cumple en el programa social de la Región Local de San Rafael, los productos lácteos deben compararse con las particularidades y calidad que se mencionan.

Tabla 13 ¿La entrega de productos del programa de vaso de leche se realiza en los plazos establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	48	37,21	37,21	37,21
	Si	81	62,79	62,79	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 14 ¿La entrega de productos del programa de vaso de leche se realiza en los plazos establecidos?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

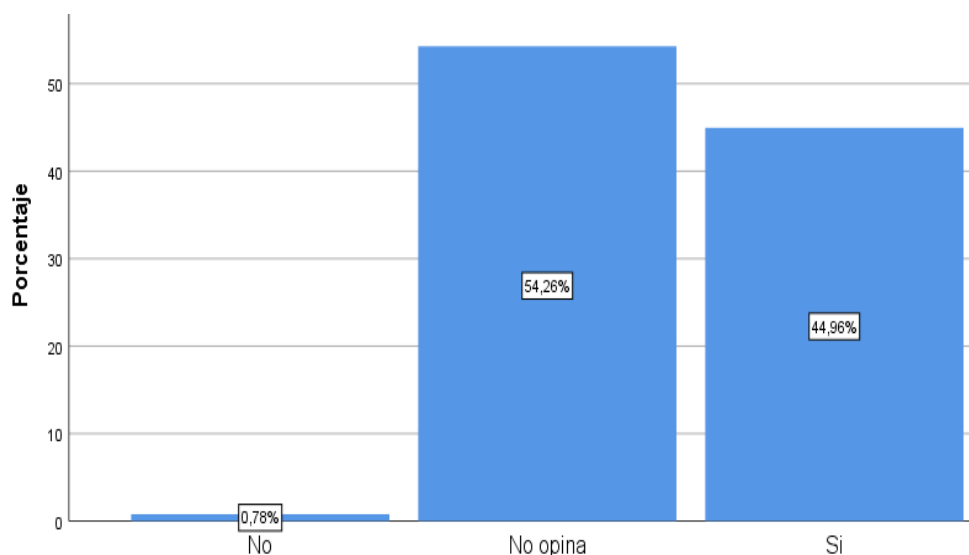
Se observa que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 62,79% de los encuestados demostraron que la transmisión de resultados del programa vaso de leche “sí” se realiza dentro de los tiempos de corte establecidos, sin embargo, el 37,21% “no opina” sobre la consulta planteada. Es de vital importancia diseñar y acordar el cronograma de entrega de estos artículos, el cual estará a cargo de los responsables del programa del vaso de leche y del panel del programa, lo que permite generar una mayor confianza en los destinatarios.

Tabla 14 ¿La “distribución de productos por parte del programa de vaso de leche es equitativa para todos los beneficiarios”?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	0,78	0,78	0,78
	No opina	70	54,26	54,26	55,0
	Si	58	44,96	44,96	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 15 ¿La “distribución de productos por parte del programa de vaso de leche es equitativa para todos los beneficiarios”?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

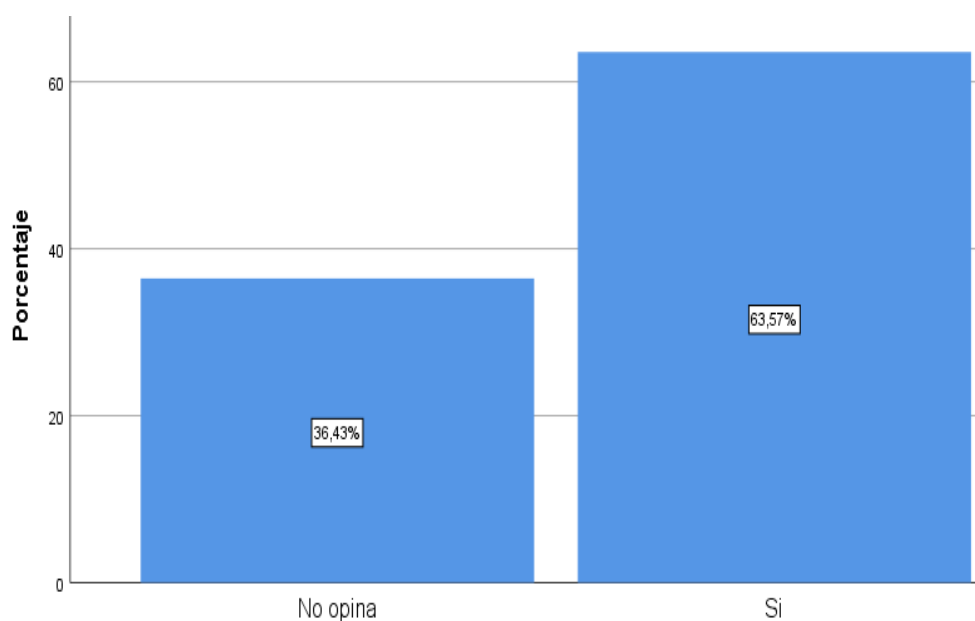
Del 100 por ciento del ejemplo completo, el 44,96% de los encuestados demostraron que el “programa de apropiación de artículos por vaso de leche” “sí” es justo para todos los destinatarios, el 0,78% respondió “no” y el 54,26% “no t t pensar” sobre la consulta planteada. Es obvio que la mayor parte preferiría no comentar sobre esta consulta ya que muchos demuestran que el programa debe ser para las personas que realmente lo necesitan, sin embargo siendo así, la Región debe realizar actividades de control y fiscalización en los transportes de estos elementos.

Tabla 15 ¿La cantidad de productos del programa está siempre de acuerdo a la cantidad de los beneficiarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	47	36,43	36,43	36,43
	Si	82	63,57	63,57	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 16 ¿La cantidad de productos del programa está siempre de acuerdo a la cantidad de los beneficiarios?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Introducción

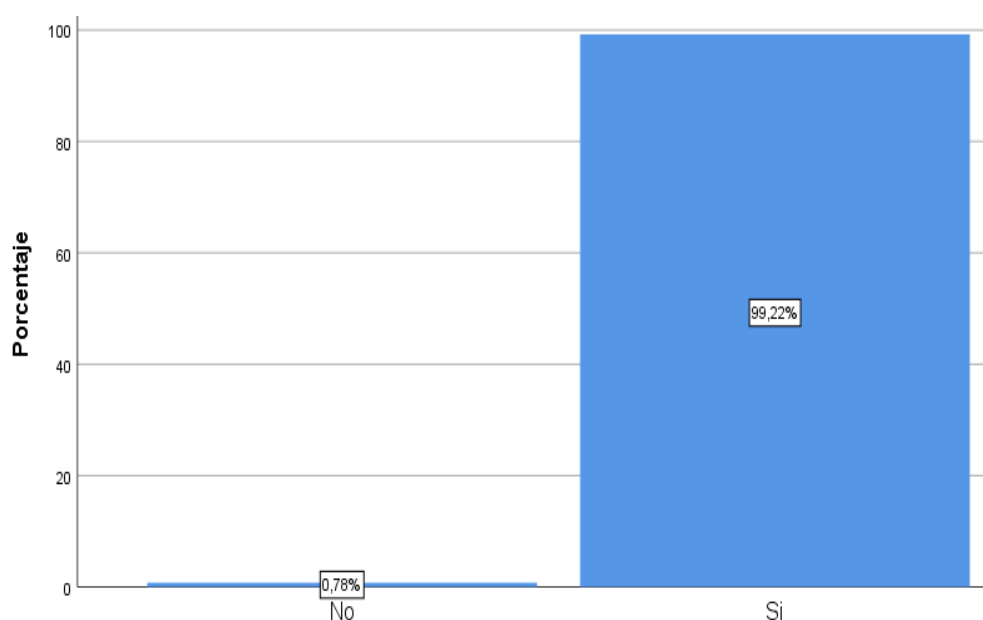
Se ve que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 63,57% de los encuestados mostró que la cantidad de elementos del programa es continua según lo indicado por la cantidad de destinatarios, sin embargo, el 36,43% "no piensa" al respecto. Hay una tasa mayor que muestra que los artículos son comprados por cada uno de los destinatarios del programa social, sin embargo no podemos desestimar a las personas que rehuyeron responder a la consulta, ya que algunos demostraron que al entregar los artículos hay una certeza. Suma que aún queda terminada y su objetivo es oscuro.

Tabla 16 ¿Participa activamente con el programa de vaso de leche en las reuniones y el recojo de los productos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	0,78	0,78	0,78
	Si	128	99,22	99,22	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 17 ¿Participa activamente con el programa de vaso de leche en las reuniones y el recojo de los productos?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

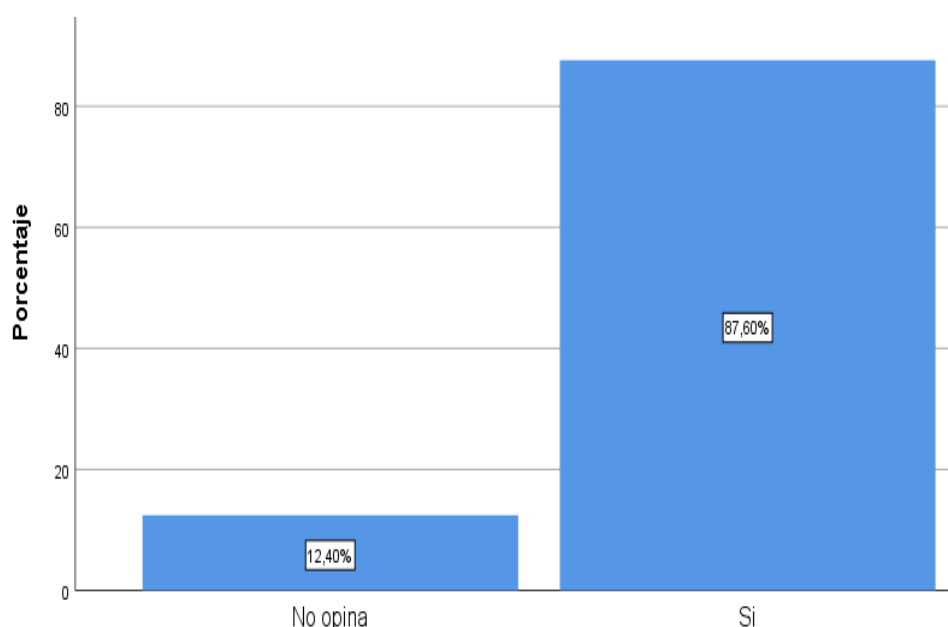
Se observa que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 99,22 % de los encuestados indicó que "sí" hay un soporte funcional con el programa vaso de leche en las reuniones de surtido de artículos, pero solo el 0,78 % demostró que no". Un nivel de prácticamente el 100 por ciento es claro, lo cual es una fortaleza del Programa Vaso de Leche Asociarse con los beneficiarios a través de estudios y ejercicios de persuasión permite reforzar la confianza y el valor en la atención y calidad.

Tabla 17 ¿Con que frecuencia la Municipalidad ha capacitado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No opina	16	12,40	12,40	12,40
	Si	113	87,60	87,60	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 18 ¿Con que frecuencia la Municipalidad ha capacitado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

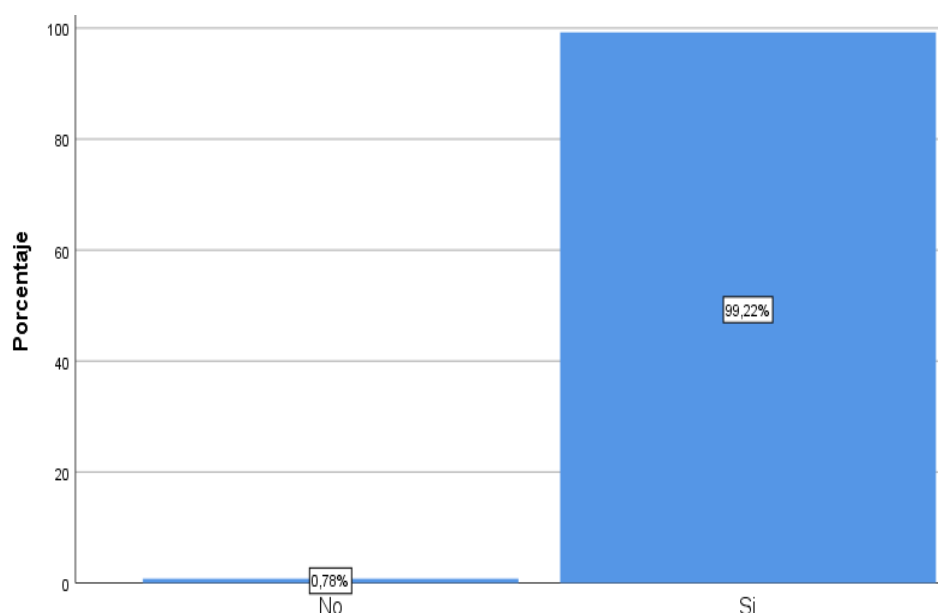
Se observa que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 87,6% de los encuestados manifestaron que la Región “sí” ha preparado a los destinatarios del Programa Vaso de Leche, sin embargo, al mismo 12,40% respondieron que “no creen”. La preparación de los destinatarios de dicho programa les permite fortalecer habilidades e información sobre diferentes temas sociales. El Distrito se concentra en estas etapas de preparación dirige, enseña y asocia para aumentar el compromiso social más prominente en su población.

Tabla 18 ¿Los responsables del Programa Vaso de Leche de la municipalidad, realiza visitas domiciliarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	1	0,78	0,78	0,78
	Si	128	99,22	99,22	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: cuestionario ejecutada 2022

Figura 19 ¿Los responsables del Programa Vaso de Leche de la municipalidad, realiza visitas domiciliarias?



Nota: cuestionario ejecutada 2022

Interpretación

Se observa que del 100 por ciento de la prueba de revisión, el 99,22% de los encuestados demostraron que los responsables del Programa Vaso de Leche de la región, "sí" completan las visitas domiciliarias, sin embargo, apenas el 0,78% respondió "no". Es un resultado digno de esta consulta, ya que prácticamente el 100 por ciento manifestó que dicho programa está realizando recientemente visitas puerta a puerta a los destinatarios para verificar, garantizar y estar atentos a sus intereses sobre los rubros lácteos, lo que permite trabajar sobre la

naturaleza de los mismos. la ayuda presentada por este programa social.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. De la hipótesis general

Se formuló el siguiente enunciado:

Hg. Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022

Cuya hipótesis fue confirmada a través del resultado obtenida según la fórmula de coeficiente de correlación de Pearson que a continuación se muestra:

Formula

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Leyenda

x = Gestión administrativa

y = Calidad de servicio

rx.y= Relación de las variables.

N = Número de encuestados

El valor que se obtuvo de esta fórmula se interpretó de acuerdo a la siguiente jerarquía:

Figura 20 jerarquía de correlación de Pearson

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 = Correlación negativa considerable.
-0.50 = Correlación negativa media.
-0.25 = Correlación negativa débil.
-0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = <i>Correlación positiva perfecta</i> ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Nota: obtenida de la página 305 del libro de Hernández Sampieri.

Tabla 19 valor relacional entre variables de estudio

		Gestión Administrativa	Calidad de servicio
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	0,846**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	129	129
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0,846**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	129	129

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: valor obtenida por los datos de cada variable y dimensión

Interpretación

La Tabla 19 aborda la relación social entre "administración gerencial" y "calidad de la administración" con un puntaje de 0,846 de importancia 0,000 inferior al grado estándar de 0,05 y que, según el orden de asociación de Pearson (observado en la Figura 20), establece la presencia de una afirmación positiva impresionante entre los factores de revisión, comprendiendo que cuanto más prominente es la administración reguladora, más notable es la naturaleza de la administración, por lo que se reconoce la especulación general, mostrando que la administración autorizada está fundamentalmente conectada con la naturaleza de la administración del programa social.

4.2.2. De las hipótesis específicas

Se formuló los siguientes enunciados:

He1: Existe relación significativa entre Planeación y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.

Tabla 20 valor relacional entre la primera dimensión con la variable dependiente.

		Planeación	Calidad de servicio
Planeación	Correlación de Pearson	1	0,596**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	129	129
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0,596**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	129	129

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: valor obtenida por los datos de cada variable y dimensión

Interpretación

La Tabla 20 aborda la relación social entre "arreglos" y "calidad de la administración" con un puntaje de 0.596 de importancia 0.000 más bajo que el grado estándar de 0.05 y que, según el orden jerárquico de conexión de Pearson (observado en la Figura 20) establece la presencia de un típica relación positiva entre los factores de revisión, comprendiendo que cuanto más destacada es la preparación de la gestión empresarial, más destacada la naturaleza de la gestión, por lo que se reconoce la principal especulación explícita, demostrando que el arreglo está fundamentalmente relacionado con la naturaleza de la gestión del programa social.

He2: Existe relación significativa entre la dirección y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.

Tabla 21 valor relacional entre la segunda dimensión con la variable dependiente

		Dirección	Calidad de servicio
Dirección	Correlación de Pearson	1	0,967**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	129	129

Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0,967**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	129	129

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: valor obtenida por los datos de cada variable y dimensión

Interpretación

La Tabla 21 aborda la relación social entre "La junta" y "calidad de la administración" con un puntaje de 0.967 de importancia 0.000 más bajo que el grado estándar de 0.05 y que, según el orden jerárquico de conexión de Pearson (observado en la Figura 20) establece la presencia de una relación positiva excepcionalmente impresionante entre los factores de revisión, comprendiendo que cuanto mayor sea la administración gerencial, mayor será la naturaleza de la administración, por lo que se reconoce la segunda especulación inequívoca, que muestra que está esencialmente conectado con la naturaleza de la administración del Vaso de Leche programa.

He3: Existe relación significativa entre el control y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.

Tabla 22 valor relacional entre la tercera dimensión con la variable dependiente

		Control	Calidad de servicio
Control	Correlación de Pearson	1	0,647**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	129	129
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0,647**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	129	129

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: valor obtenida por los datos de cada variable y dimensión

Interpretación

En la tabla 22 se representa la asociación relacional entre "Control" y "calidad de servicio" con el puntaje de 0,647 de significancia 0,000

inferior al grado estándar de 0,05 y que, según la progresión ordenada de la relación de Pearson (que se encuentra en la figura 20), se plantea la presencia de una conexión positiva típica entre los factores de revisión, entendiéndose que cuanto más prominente es el control en la administración regulatorio, mejor de la administración, por lo que se reconoce la tercera especulación inequívoca, mostrando que el control está totalmente conectado con la naturaleza de la administración del programa Vaso de Leche.

He4: Existe relación significativa entre la organización y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022.

Tabla 23 valor relacional entre la cuarta dimensión con la variable dependiente

		Organización	Calidad de servicio
Organización	Correlación de Pearson	1	0,819**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	129	129
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0,819**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	129	129

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: valor obtenida por los datos de cada variable y dimensión

Interpretación

La Tabla 23 aborda la relación social entre "asociación" y "calidad de la administración" con un puntaje de 0,819 de importancia 0,000 inferior al grado estándar de 0,05 y que, según el orden de conexión de Pearson (visto en la Figura 20) establece la presencia de una extensa relación positiva entre los factores de revisión, comprendiendo que cuanto más prominente es la asociación en la administración regulatoria, más notable es la naturaleza de la administración, por lo que se reconoce la cuarta especulación inequívoca, mostrando que la asociación está conectada

esencialmente con la naturaleza de la administración de el programa Vaso de Leche.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados

- El objetivo general fue: Decidir la conexión entre la "Administración Autoritaria" y la "Naturaleza de la administración" del Programa Vaso de Leche. Que como consecuencia del examen se estableció una impresionante conexión positiva entre los factores de examen: Administración reglamentaria y naturaleza de la administración, llegando a un valor social de 0.846. En este sentido, se reconoce la especulación global formada. Se observa que cuanto mayor es el puntaje de la gestión administrativa, más destacada es la idea de la gestión en el programa Vaso de Leche de la Región San Rafael. Según la evaluación de Runzer (2021) "Recurrencia de la organización empresarial del programa vaso de leche en el cumplimiento individual de los beneficiarios en la localidad de San Isidro 2020", se afirma que la organización administrativa de dicho programa social da seguimiento a la calidad cuando una adecuada planificación, control y relación, ya que permite paliar carencias en la distribución y entrega de productos lácteos a los beneficiarios. En definitiva, Berrios (2020) en su proposición "La Organización Administrativa y su impacto en la idea de organización de La Seda Huánuco 2018", muestra que la organización legítima influye en la idea de organización por cuanto existen partes primarias que garantizan consistencia. de los estándares de calidad de la organización, como el corte, el control, el desarrollo y los ejercicios posteriores, que generen confianza y lealtad en el consumidor. Teniendo en cuenta esta explicación, podemos exponer y afirmar que

la administración autoritativa es una variable fundamental en las asociaciones abiertas para lograr calidad en sus enfoques de programación pública. En este sentido, el Área Distrital de San Rafael ve como imperativo en la “gestión empresarial” generar calidad en los clientes del programa vaso de leche.

- El principal objetivo explícito fue: Decidir la conexión entre "arreglos" y "Naturaleza de la administración" del Programa Vaso de Leche. Que como lo indica el resultado del examen, se estableció una conexión positiva típica entre los factores de examen: arreglo y naturaleza de la administración, llegando a un valor social de 0.596. En este sentido, se reconoció la particular especulación 1. Se percibe que cuanto mayor es el puntaje de ordenación de la administración autorizada, mayor es la naturaleza de la administración en el programa Vaso de Leche de la Región Distrito de San Rafael. Según el examen de Torres (2017) “La mesa directiva del Panel Organizador del Programa Vaso de Leche en las regiones de la localidad de Lurigancho y Surquillo”, expresa que en dicho fondo público que le hizo su examen, la naturaleza del programa social está carente y decepcionado con respecto a los clientes, por la forma en que no se organizan las adquisiciones y dispersión de productos lácteos, ni se realizan controles en su transporte según la norma, lo que provocó un pésimo panorama en la organización de dicho programa. En lo que a él le concierne, Gallastegi (2021) en la reseña “Establecimientos públicos legítimos y directivos en la ordenación de las administraciones públicas”, expresa que las administraciones públicas valen en el grado de articulaciones positivas del cumplimiento residente. Teniendo en cuenta esta circunstancia específica, es importante destacar que los dos creadores coinciden con nuestro resultado, tratando de comprender que organizar es uno de los ciclos de la administración reguladora que permite producir valor y calidad de la mano del programa del vaso de leche de el Área Distrito de San Raphael.
- El segundo objetivo inequívoco fue: Decidir la conexión entre el "curso" y la "Naturaleza de la administración" del Programa Vaso de

Leche. Que como lo indicó el resultado del examen, se estableció una conexión positiva sumamente impresionante entre los factores de examen: los ejecutivos y la naturaleza de la administración, llegando a un valor social de 0.967. En este sentido, se reconoció la particular especulación 2 . Se percibe que, a mayor puntaje de la administración en la administración autoritativa, mayor naturaleza de la administración en el programa Vaso de Leche del Área Distrito de San Rafael. Según la hipótesis de Koontz et al. (2012), confirma que el rumbo tiene mucho que ver con el estilo de gestión en la organización que a través de él refuerza límites, aptitudes e información que permiten el logro de los objetivos institucionales. Además, según el examen de Ramírez (2017) “El programa de cumplimiento del vaso de leche observado por las mamás del foco de surtido Balconcillo - La Victoria, 2016”, confirma que la presencia de un rodamiento que exhibe una presentación competente en el La organización del programa social permitirá estar a la altura de los supuestos, dando mayor valor a la ayuda y procurando la prosperidad del cliente de dicho programa. De esta manera, igualmente, la administración se convierte en un componente fundamental del programa Vaso de Leche del Barrio Local de San Rafael, para trabajar en su calidad y reconocimiento social.

- El tercer objetivo inequívoco fue: Decidir la conexión entre el "control" y la "Naturaleza de la administración" del Programa Vaso de Leche. Que según la consecuencia de la fiscalización, se planteó una conexión típica positiva entre los factores de fiscalización: control y naturaleza de la administración, llegando a un valor social de 0,647. En este sentido, se reconoció la particular especulación 3 . Se percibe que, a mayor puntaje de control en la administración autoritativa, mayor naturaleza de la administración en el programa Vaso de Leche del Área Región de San Rafael. En cuanto al examen de Chávez (2021) “relación de la gestión regulatoria con la viabilidad, productividad y naturaleza del programa vaso de leche en la región de Uchiza, Tocache, San Martín 2019”, expresa que la organización del programa se vincula con la actividades de evaluación y control, ya

que a través de esto se puede lograr la viabilidad y la competencia, ya que el control es una obligación del Elemento local que ayuda a evaluar y controlar el transporte de productos lácteos y la coherencia con las normas importantes. En este sentido, la Región Local de San Rafael necesita dar mayor protagonismo a las actividades de control en los ejercicios de transmisión de resultados lácteos del programa Vaso de Leche que permita trabajar sobre las demandas de los clientes.

El cuarto objetivo inequívoco fue: Decidir la conexión entre la "asociación" y la "Naturaleza de la administración" del Programa Vaso de Leche. Que como consecuencia del examen se estableció una amplia relación positiva entre los factores de examen: asociación y naturaleza de la administración, llegando a un valor social de 0,819. En este sentido, se reconoció la particular especulación 4 . Se percibe que, a mayor puntaje de asociación en la administración autoritativa, mayor naturaleza de la administración en el programa Vaso de Leche de la Región Distrito de San Rafael. Según las bases hipotéticas de Chiavenato (2006) certifican que la asociación rastrea su valor seleccionando y caracterizando grandes obligaciones y un grupo razonable de expertos que asegure la ejecución en la consideración del cliente interior y exterior de una sustancia. Existirían numerosas dificultades de calidad en el arreglo de la administración al no estar coordinado como se esperaba, en ese sentido de Acosta (2017) "Evaluación de la viabilidad del programa del vaso de leche en la lucha contra la salud infantil en la Región de Mariano Dámaso Beraun", demuestra que en esa sustancia el Programa del Vaso de Leche no estaría sumando a los fines para los que fue hecho, ante múltiples factores, por ejemplo,

Necesidad y desafortunada interrupción de la mesa organizadora del programa, mínimo apoyo social de los delegados, deficiente alistamiento, apropiación problemática y desordenada de las fuentes de datos, y falta de gestión y control.

Teniendo en cuenta esta razón, podemos destacar que los dos creadores afirman que la asociación es uno de los principales

componentes de la gestión empresarial que permite incluir límites y aptitudes para la satisfacción productiva de las capacidades públicas en ayuda del Programa Vaso de Leche.

CONCLUSIONES

- a. Debido al examen, se decidió una amplia conexión positiva entre los factores de revisión "administración gerencial" y "naturaleza de la administración", llegando a un valor social de 0.846". Por lo cual se determina que cuanto más prominente es la administración gerencial, mejor la naturaleza de la administración. De esta forma, se presume que la administración empresarial es un dispositivo que aúna ejercicios de actividades pasadas y actividades dinámicas que aseguran la viabilidad y naturaleza de la ayuda, cuya trascendencia es crucial en el Programa Vaso de Leche de la Región Distrito de San Rafael para trabajar en su calidad y reconocimiento por parte de los clientes.
- b. Debido a la evaluación, era posible decidir una conexión positiva normal entre los factores de revisión "organización" y "naturaleza de la administración", llegando a un valor social de 0,596". Comprender que la organización es un aspecto que debería ser más crucial para la sustancia pública suponiendo que asumir el Programa Vaso de Leche de la Localidad Distrito de San Rafael, se lleva a cabo si el cumplimiento de las actividades de ordenación pasadas pudiera perjudicar la naturaleza de la ayuda del programa social, ya que en las tablas 1, 2 y 3 un grado de reconocimiento No tan alto de la consistencia con el plan de transferencia, de las actividades de inscripción, la priorización de la población desfavorecida y de la consideración por parte de los trabajadores comunitarios responsables de este programa, y para desarrollarlos más es importante darles una importancia más destacada sobre actividades pasadas organizando.
- c. Debido a la evaluación, se decidió una conexión positiva extremadamente impresionante entre los factores de revisión "dirección" y "naturaleza de la administración", llegando a un valor social de 0.967. "Es importante comprender que la administración es un componente esencial que no debe garantizarse el reconocimiento de la calidad, sino que necesita la ejecución y consistencia de la

administración, para terminar, que la rúbrica es un componente de la administración autoritaria que permite desviar una iniciativa satisfactoria en el grupo humano para que complete suficientemente sus capacidades, por lo que es obligación de la Región Distrito de San Rafael para fortalecer las actividades de iniciativa y rumbo en el Programa Vaso de Leche que permita lograr calidad en la atención en la totalidad de sus elementos de dicho programa.

- d. Debido al examen, se consideró posible determinar una conexión positiva excepcionalmente impresionante entre los factores de revisión "control" y "naturaleza de la administración", llegando a un valor social de 0,967". Se percibe que en mayo se controló mejor la administración del vaso de cierre, que el control asegure que los resultados lácteos del Programa Vaso de Leche en la Región Distrito de San Rafael lleguen a la población que más lo requiere, permitiendo producir mayor valor y atención al interés de los clientes de dicho programa.
- e. Como resultado del examen, un significativo positivo no del todo inamovible entre los factores de examen "asociación" y "calidad de la administración", llegando a un valor social de 0,819. Percibiéndose que una asociación que muestra al público Elemento la naturaleza de la administración del programa del vaso de leche. Finalizando, que la vinculación del Programa Vaso de Leche en la Región Distrito de San Rafael en la actualidad debe ser consumada, haciendo ejercicios de cooperación, dirección y gestión de formación social a los clientes del programa, ya que no se trata solo de traspasar productos lácteos elementos pero también pueden organizar asignaciones intuitivas con la población para trabajar en su valor y administración.

RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda al comité administrativo del programa social del municipio, fortalecer las acciones de previos y dinámicos de la gestión administrativa que permitan garantizar e incrementar estándares de calidad del dicho programa.
- b. Se recomienda al responsable del programa social del municipio, definir, establecer y estructurar adecuadamente las acciones, actividades, cronogramas de entrega y los recursos necesarios que permitan cumplir oportunamente las necesidades y expectativas de los usuarios.
- c. Se recomienda al comité de administrativo del programa social del municipio, fortalecer la dirección del programa a través de actividades que permitan desarrollar competencias de liderazgo y aptitudes en los servidores del programa social con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en sus diferentes actividades del programa social.
- d. Se recomienda al comité de administrativo del programa social y al Órgano de Control Institucional del municipio, realizar acciones de control concurrente en las compras, recepción y distribución de los productos lácteos a los usuarios, para que de esta manera se pueda garantizar su calidad y efectividad del servicio en este programa social.
- e. Se recomienda al responsable del Programa Social, organizar tareas y responsabilidades a cumplir dentro y fuera de la institución pública según las actividades del programa social, para que el servicio no sea inoportuno e improvisado, sino un servicio organizado y establecida según la necesidad y expectativa del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, R. E. (2017). *Evaluación de la eficacia del programa del vaso de leche en la lucha contra la desnutrición infantil en el Distrito de Mariano Dámaso Beraun*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional UNAS. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1342>.
- Berrios, M. B. (2020). *Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Vadizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_73a24b1a2072558b24cffb87405019ab.
- Berrocal, J. y Guerreros, F. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicios al ciudadano en la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Telesup]. Repositorio Institucional Telesup. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/659>.
- Bravo, R. F., Burga, L. J., Inoñan, L. D. y Reyes, G. M. (2010). Guía de formulación de la ración del programa vaso de leche. Instituto Nacional de la Salud. chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1356_INS84.pdf.
- Chávez, T. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la eficiencia, eficacia y calidad del programa de vaso de leche en el distrito de Uchiza, provincia de Tocache, región San Martín, periodo 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional UNAS. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1995>.
- Chiavenato, H. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (Octava edición ed.). (C. J. Mares, Ed.) México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A. <https://cutt.ly/LGWdrvE>.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana Editores, 6a edición. <https://cutt.ly/HGlwSmS>.
- Contraloría General de la República, P. (2014). *Marco conceptual del control Interno*. Lima Perú: Repositorio CGR. <https://cutt.ly/OGWdlDy>.
- Espinoza, T. R. y Zúñiga, X. (2018). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre. *XIV*(25).

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Universidad Continental. <https://cutt.ly/yGzTSfA>.
- Gallastegi, O. (2021). *Fundamentos jurídicos y fomento de la colaboración público-cooperativa para la prestación de servicios públicos*. [Tesis doctoral; Universidad de Deusto]. Repositorio Institucional UD. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=288938>.
- Hernández, S. R., Fernández, C. y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). México, Santa Fe, México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores S.A. <https://cutt.ly/QGWd1Vw>.
- Huamán, C. 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 de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15522>.
- Instituto Nacional de Salud, P. (2016). *Centro Nacional de Alimentación y Nutrición*. Lima: CENAN.
- Jacóme, L. I., Salazar, C. A., & Borja, B. Y. (10 de junio de 2017). La responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa. *Dominio de las Ciencias*, 3(3),6. [https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/532,III\(3\)](https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/532,III(3)).
- Juran, J. (2016). *Análisis y planeación de la Calidad* (Quinta ed.). Santa Fe, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Koontz, H., Cannice, M. y wehrich, H. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, 14a edición. <https://cutt.ly/eGlrzB9>.
- Kotler, P. y Amstrong, T. (2016). *Fundamentos del Marketing*. Editorial Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf.
- Mendoza, B. A. (20 de mayo de 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2),6 [https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898,III\(2\)](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898,III(2)).

- Ministerio de la Salud, P. (2016). *Formulación de la ración del programa de complementación alimentaria*. © Instituto Nacional de Salud. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ins.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/INS/311/CENAN-0084.pdf;jsessionid=B74778EE411210CEC0F2B8CFBA6AFE03?sequence=1.
- Mokate, K. y Saavedra, J. J. (2017). *Gerencia Social: Un Enfoque Integral para la Gestión de Políticas y Programas Sociales*. Instituto Interamericano para el Desarrollo Social Washington. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/16492/gerencia-social-un-enfoque-integral-para-la-gestion-de-politicas-y-programas>.
- Morán, P. (2016). La Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.
- Nebrera, H. J. (2015). *Introducción a la Calidad*.
- Picado, X. (2014). *Evaluación de programas sociales*. Costa Rica.
- Picallo, B. (2021). *Información, transparencia y atención al ciudadano en la Administración autonómica de Galicia*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional UCM. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/70505/>.
- Ramírez, C. P. (enero-marzo de 2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *CE Contribuciones a la Economía*, 6.
- Ramírez, V. M. (2017). *La satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima: Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo.
- Real Academia Española. (2021). *Diccionario*. <https://dle.rae.es/capacidad?m=form>.
- Resolución 004, (. d. (2021). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Diario oficial El Peruano. 23/04/2021. <https://cutt.ly/GGIpXQc>.
- Resolución de Secretaria de Gestión Pública 006 (2019, d. f. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Repositorio Secretaria de Gestión Publica. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/265407-006-2019-pcm-sgp>.

- Rojas, A. M. (2015). *Los Programas de Combate a la Pobreza en México*. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Economía. Ciudad Universitaria: Repositorio Institucional Universidad Nacional Autónoma de México.
- Runzer, E. (2021). *La Gestión Administrativa del Programa Vaso de Leche y su influencia en la calidad de vida de los beneficiarios en el distrito de San Isidro en el año 2020, Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75953>.
- Suárez, B. M. (2016). *Caracterización del programa del vaso de leche*. Lima: Dirección de General de Asuntos Económicos y Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Torres, S. J. (2017). *Gestión del Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche en las municipalidades de los distritos de Lurigancho y Surquillo*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima: Repositorio Institucional Cesar Vallejos.
- Valdiviezo Del Carpio, M. (2014). *La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para Ejercerla*. Lima: Gestión Pública y Desarrollo.
- Vara, A. (2015). *La evaluación de impacto de los programas sociales, fundamentos teóricos y metodológicos y aplicación al caso peruano*. Lima, Perú: Editorial de la Universidad San Martín de Porres.
- Vargas, Q. y Aldana, L. (2011). *Calidad y servicios conceptos y herramientas*. Universidad de La Sabana 2da Ed. <https://cutt.ly/0GQOu27>.
- Velásquez, G. B. (junio de 2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. *Revista empresarial ICE-FEE-UCSG*, 10(2), 7.
- Villanueva, A. L. (2019). *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín*. [Tesis de maestría, Universidad Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional UNAS. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1579>.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente			
¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022?	Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022	Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022	Gestión Administrativa	Planeación	Cronograma de entrega	Tipo de Investigación Aplicada Enfoque Cuantitativo Nivel de Investigación Descriptivo Correlacional
					Selección de beneficiarios	
				Dirección	Soporte en las actividades	
					Desempeño del programa	
				Control	Control del padrón de beneficiarios	
					Control de la distribución	
				Organización	Capacidad	
					Coordinación	
Canales de entrega						
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica	Dependiente	Dimensiones	Indicadores	
¿Cómo se relaciona la Planeación y la Calidad de Servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022?	Determinar la relación entre la Planeación y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022	Existe relación significativa entre Planeación y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022	Calidad de Servicios	Expectativas de los beneficiarios	Conformidad	Diseño de Investigación no experimental
					Satisfacción de los beneficiarios	
					Productos acorde a lo ofrecido	
¿Cómo se relaciona la Dirección y la Calidad de Servicio del Programa del Vaso de Leche de la	Determinar la relación entre la Dirección y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad	Existe relación significativa entre la dirección y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad		Valor del servicio	Cumplimiento de cronograma de entrega	
					Distribución equitativa	

Municipalidad Distrital de San Rafael 2022?	Distrital de San Rafael 2022	Distrital de San Rafael 2022		Capacidad de distribución	Tipo de Muestreo
¿Cómo se relaciona el control y la Calidad de Servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022?	Determinar la relación entre el control y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022	Existe relación significativa entre el control y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022		Talleres participativos	No Probabilístico
¿Cómo se relaciona la organización y la Calidad de Servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022?	Determinar la relación entre la organización y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022	Existe relación significativa entre la organización y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022		Capacitación a los beneficiarios	Técnica e instrumento
			Fortalecimiento del servicio	Visitas y seguimiento	Encuesta y cuestionario

Cuestionario

Cuestionario aplicado a los beneficiarios del programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de San Rafael

El presente cuestionario tiene como finalidad de analizar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Estos datos serán la materia primas más importante para el desarrollo del trabajo de investigación denominado **“Gestión Administrativa y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2021”**

La respuesta e información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador(a):

Fecha:

Marcar con una X la respuesta que crea conveniente:


Los criterios

<input type="radio"/> Si	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> No opina	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> No	<input type="checkbox"/>	(1)

PREGUNTAS	CRITERIOS		
	1	2	3
Variable Independiente : Gestión Administrativa			
Dimensión 1 Planeación			
¿El programa cumple con el cronograma planificada para la distribución de los productos?			
¿El comité de vaso de leche empadrona, selecciona y prioriza a la población de escasos recursos que necesita			

de una ración alimentaria?			
Dimensión 2 Dirección			
¿Los servidores públicos del programa de vaso de leche brinda una adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando van a recoger sus productos?			
¿El programa vaso de leche demuestra desempeño en la función de distribución?			
Dimensión 3 Control			
¿El programa cumple con la distribución de acuerdo al padrón de beneficiarios?			
¿Considera que hay un sistema transparente de distribución de los alimentos del programa por parte de la Municipalidad?			
Dimensión 3 Organización			
¿El programa demuestra capacidad en su gestión oportuna de productos lácteos?			
¿El programa asegura la participación de los beneficiarios en las reuniones para la entrega de los productos lácteos?			
¿Al recibir sus productos lácteos, se le hace firmar un padrón de recepción y entrega?			
Variable dependiente: Calidad de Servicio			
Dimensión 1 Expectativas de los beneficiarios			
¿Está conforme con la cantidad de productos que recibe por parte del programa de vaso de leche?			
¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?			
¿Los productos del Programa Vaso de leche cumplen con las especificaciones que fue ofrecido?			
Dimensión 2 Valor del servicio			
¿La entrega de productos del programa de vaso de leche se realiza en los plazos establecidos?			
¿La distribución de productos por parte del programa de vaso de leche es equitativa para todos los beneficiarios?			
¿La cantidad de productos del programa está siempre de acuerdo a la cantidad de los beneficiarios?			
Dimensión 3 Fortalecimiento del servicio			
¿Participa activamente con el programa de vaso de leche en las reuniones y el recojo de los productos?			
¿Con que frecuencia la Municipalidad ha capacitado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?			
¿Los responsables del Programa Vaso de Leche de la municipalidad, realiza visitas domiciliarias?			

Anexo 3 Población y muestra




CONSTANCIA DE ENVIO DE INFORMACION AL MIDIS

La MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN RAFAEL de Ubigeo 10-HUANUCO/02-AMBO/07-SAN RAFAEL, esta enviando información al MIDIS del Registro Unico de Beneficiarios del Programa del Vaso de Leche, correspondiente al fecha del actual SEMESTRE ENERO - JUNIO DEL 2022, con el siguiente detalle:

- Cantidad de Comités: 62
- Cantidad de Socios: 1577
- Cantidad de Usuarios: 1921

Constancia generada el miércoles 27 de abril de 2022 a las 2:54:23 p.m.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN RAFAEL
Miriam Maipacida Trujillo
DNI 41417441
FMS PROGRAMAS SOCIALES

Anexo 4 consentimiento confirmado

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

SUMILLA: SOLICITO SE PERMITA LA PRACTICA DE LA ENCUESTA DENTRO DE LA INSTITUCION

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN RAFAEL
MESA DE PARTES
07 JUN. 2022
RECEPCION
Exp. N°: 1128 Hora: 04:12
Firma: Folio: 01

DR. JOEL CRUZ GUTIERREZ
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN RAFAEL

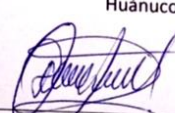
Yo, FLOR NERY CARHUA ALANIA, identificado con DNI N° 60081784, domiciliado en INDEPENDENCIA N°1540 HUANUCO con teléfono 914170362 y correo electrónico Nery_12_11@hotmail.com, ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que en atención al artículo 2 inciso 2 de la constitución política del Perú (derecho de petición) recorro a su digno despacho a efectos de SOLICITAR ordene a quien corresponda permita a la suscrita ingresar a los ambientes de su institución MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN RAFAEL y practicar la encuesta generada dentro del trabajo de investigación (Tesis) denominado "GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA VASO DE LECHE" para la obtención del grado correspondiente a mi carrera (ADMINISTRACION DE EMPRESAS). Teniendo en consideración las exigencias actuales de la SUNEDU el cual es de conocimiento público que, para la obtención del grado, la ejecución de la tesis resulta indispensable, dentro de los cuales "las encuestas" son el instrumento de recolección de datos más utilizados. **Precisando** que la suscrita **respeto y acata** los protocolos de la bioseguridad en el contexto de esta pandemia COVID 19 y que todas aquellas que su institución exija al momento de tener contacto con los trabajadores que vienen laborando de manera presencial.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia.

Huánuco, 01 de JUNIO del 2022


Bach: FLOR NERY CARHUA ALANIA
DNI N°60081784

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN RAFAEL
GERENCIA REGIONAL
07 JUN 2022
N° Exp 2572 Folio 01
Hora 04:20 Firma

31439
04.20

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN RAFAEL
Proveído N° 2572
Voto Paso A: U.R.H.
ARA: Atención y/o
Brindar los facilitadores
08 de 06 de 2022

UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
08 JUN 2022
RECEPCION
Exp. N° Hora: 30
Firma: Folio: 01

Anexo 5 Validación de instrumentos



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El programa cumple con el cronograma planificada para la distribución de los productos?	X		X		X		
2	¿El comité de vaso de leche empadrona, selecciona y prioriza a la población de escasos recursos que necesita de una ración alimentaria?	X		X		X		

3	¿Los servidores públicos del programa de vaso de leche brinda una adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando van a recoger sus productos?	X		X		X		
4	¿El programa vaso de leche demuestra desempeño en la función de distribución?	X		X		X		
5	¿El programa cumple con la distribución de acuerdo al padrón de beneficiarios?	X		X		X		
6	¿Considera que hay un sistema transparente de distribución de los alimentos del programa por parte de la Municipalidad?	X		X		X		
7	¿El programa demuestra capacidad en su gestión oportuna de productos lácteos?	X		X		X		
8	¿El programa asegura la participación de los beneficiarios en las reuniones para la entrega de los productos lácteos?	X		X		X		
9	¿Al recibir sus productos lácteos, se le hace firmar un padrón de recepción y entrega?	X		X		X		
10	¿Está conforme con la cantidad de productos que recibe por parte del programa de vaso de leche?	X		X		X		
11	¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?	X		X		X		
12	¿Los productos del Programa Vaso de leche cumplen con las especificaciones que fue ofrecido?	X		X		X		
13	¿La entrega de productos del programa de vaso de leche se realiza en los plazos establecidos?	X		X		X		

14	¿La distribución de productos por parte del programa de vaso de leche es equitativa para todos los beneficiarios?	X		X		X		
15	¿La cantidad de productos del programa está siempre de acuerdo a la cantidad de los beneficiarios?	X		X		X		
16	¿Participa activamente con el programa de vaso de leche en las reuniones y el recojo de los productos?	X		X		X		
17	¿Con que frecuencia la Municipalidad ha capacitado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?	X		X		X		
18	¿Los responsables del Programa Vaso de Leche de la municipalidad, realiza visitas domiciliarias?	X		X		X		

Fuente: Universidad Privada de Huánuco.

Datos del Experto:



Mg. Simeón Soto Espejo

DNI 41831780



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.	El ítem contribuye a medir el indicador planteado.	El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.				
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El programa cumple con el cronograma planificada para la distribución de los productos?	X		X		X		
2	¿El comité de vaso de leche empadrona, selecciona y prioriza a la población de escasos recursos que necesita de una ración alimentaria?	X		X		X		
3	¿Los servidores públicos del programa de vaso de leche brinda una	X		X		X		

	adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando van a recoger sus productos?							
4	¿El programa vaso de leche demuestra desempeño en la función de distribución?	X		X		X		
5	¿El programa cumple con la distribución de acuerdo al padrón de beneficiarios?	X		X		X		
6	¿Considera que hay un sistema transparente de distribución de los alimentos del programa por parte de la Municipalidad?	X		X		X		
7	¿El programa demuestra capacidad en su gestión oportuna de productos lácteos?	X		X		X		
8	¿El programa asegura la participación de los beneficiarios en las reuniones para la entrega de los productos lácteos?	X		X		X		
9	¿Al recibir sus productos lácteos, se le hace firmar un padrón de recepción y entrega?	X		X		X		
10	¿Está conforme con la cantidad de productos que recibe por parte del programa de vaso de leche?	X		X		X		
11	¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?	X		X		X		
12	¿Los productos del Programa Vaso de leche cumplen con las especificaciones que fue ofrecido?	X		X		X		
13	¿La entrega de productos del programa de vaso de leche se realiza en los plazos establecidos?	X		X		X		
14	¿La distribución de productos por parte del programa de vaso de leche	X		X		X		

	es equitativa para todos los beneficiarios?						
15	¿La cantidad de productos del programa está siempre de acuerdo a la cantidad de los beneficiarios?	X		X		X	
16	¿Participa activamente con el programa de vaso de leche en las reuniones y el recojo de los productos?	X		X		X	
17	¿Con que frecuencia la Municipalidad ha capacitado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?	X		X		X	
18	¿Los responsables del Programa Vaso de Leche de la municipalidad, realiza visitas domiciliarias?	X		X		X	

Fuente: Universidad Privada de Huánuco.

Datos del Experto:

LEONARDO BELTRAN CARLOS DANTE

DNI 4396212



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El programa cumple con el cronograma planificada para la distribución de los productos?	X		X		X		
2	¿El comité de vaso de leche empadrona, selecciona y prioriza a la población de escasos recursos que necesita de una ración alimentaria?	X		X		X		
3	¿Los servidores públicos del programa de vaso de leche brinda una	X		X		X		

	adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando van a recoger sus productos?							
4	¿El programa vaso de leche demuestra desempeño en la función de distribución?	X		X		X		
5	¿El programa cumple con la distribución de acuerdo al padrón de beneficiarios?	X		X		X		
6	¿Considera que hay un sistema transparente de distribución de los alimentos del programa por parte de la Municipalidad?	X		X		X		
7	¿El programa demuestra capacidad en su gestión oportuna de productos lácteos?	X		X		X		
8	¿El programa asegura la participación de los beneficiarios en las reuniones para la entrega de los productos lácteos?	X		X		X		
9	¿Al recibir sus productos lácteos, se le hace firmar un padrón de recepción y entrega?	X		X		X		
10	¿Está conforme con la cantidad de productos que recibe por parte del programa de vaso de leche?	X		X		X		
11	¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?	X		X		X		
12	¿Los productos del Programa Vaso de leche cumplen con las especificaciones que fue ofrecido?	X		X		X		
13	¿La entrega de productos del programa de vaso de leche se realiza en los plazos establecidos?	X		X		X		
14	¿La distribución de productos por parte del programa de vaso de leche	X		X		X		

	es equitativa para todos los beneficiarios?						
15	¿La cantidad de productos del programa está siempre de acuerdo a la cantidad de los beneficiarios?	X		X		X	
16	¿Participa activamente con el programa de vaso de leche en las reuniones y el recojo de los productos?	X		X		X	
17	¿Con que frecuencia la Municipalidad ha capacitado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche?	X		X		X	
18	¿Los responsables del Programa Vaso de Leche de la municipalidad, realiza visitas domiciliarias?	X		X		X	

Fuente: Universidad Privada de Huánuco.

Datos del Experto:



Mg. Lister Piundo Flores
DNI: 45383241

LISTER PIUNDO FLORES

45383241

Anexo 6 Galería de fotos









