



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA**



## **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS USUARIAS SOBRE LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE CRUCERO 2019**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. LIVIA GARCÍA TIPO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2022**



## DEDICATORIA

*Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, pues sin ella no lo había logrado. Tu bendición a diario y a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por su paciencia y amor madre mía, te amo.*



## AGRADECIMIENTOS

*Tus esfuerzos son impresionantes y tu amor es para mí invaluable. Junto con mi padre me has educado, me has proporcionado todo y cada cosa que he necesitado, tus enseñanzas las aplico cada día; de verdad que tengo mucho que agradecerte. Tus palabras de aliento fueron fundamentales para la culminación de mi tesis. Te doy las gracias, madre.*



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>11</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
1.2.1. Pregunta general .....	16
1.2.2. Preguntas específicas.....	16
<b>1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
1.3.1. Hipótesis general .....	17
1.3.2. Hipótesis específicas .....	17
<b>1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>17</b>
1.4.1. Objetivo general .....	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	18



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>19</b>
2.1.1. A nivel Internacional.....	19
2.1.2. A nivel Nacional.....	20
2.1.3. A nivel Local.....	23
<b>2.2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>25</b>
2.2.1. La teoría de los factores en la satisfacción del usuario/cliente .....	25
2.2.2. Evaluación de la calidad de servicios.....	26
2.2.3. Teoría del modelo SERVQUAL .....	28
2.2.4. Calidad percibida del usuario en Servicios Sociales .....	30
2.2.5. Base legal que sustenta el funcionamiento del PVL en el Perú .....	32
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>34</b>

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>40</b>
<b>3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>40</b>
<b>3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>41</b>
<b>3.5. POBLACIÓN DE ESTUDIO.....</b>	<b>41</b>
3.5.1. Población.....	41
3.5.2. Muestra.....	41



<b>3.6. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>43</b>
<b>3.7. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>43</b>
3.7.1. Validez del instrumento .....	43
3.7.2. Confiabilidad del instrumento.....	44
3.7.3. Procesamiento de la información y base de datos.....	46

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

<b>4.1. CARACTERÍSTICAS, FASES Y POBLACIÓN BENEFICIARIA DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE CRUCERO .....</b>	<b>47</b>
4.1.1. Características y factores de calidad considerados para la evaluación del programa vaso de leche en el distrito de Crucero .....	52
4.1.2. Características de los componentes de calidad de los servicios del programa Vaso de Leche. ....	53
<b>4.2. FACTORES DE CALIDAD RELACIONADAS EN LA ENTREGA DE LOS BIENES Y SERVICIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE CRUCERO .....</b>	<b>57</b>
4.2.1. Extracción de factores para el análisis .....	58
4.2.2. Rotación VARIMAX para análisis factorial .....	62
4.2.3. Prueba de T para la hipótesis 1.....	66
4.2.4. Análisis de Regresiones Lineal Múltiple de la prueba de Hipótesis 1 .....	68
<b>4.3. NIVEL DE CALIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS SOBRE LA OFERTA DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR EL PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE CRUCERO .....</b>	<b>70</b>



4.3.1. Estimación de índice general de la calidad de servicio esperado y recibido en el PVL. ....	71
4.3.2. Estadísticos descriptivos entre servicio esperado y servicio recibido del PVL . .....	74
4.3.3. Análisis de la Prueba de Tau_b de Kendall de la hipótesis 2.....	76
<b>4.4. DISCUSIÓN .....</b>	<b>80</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>85</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>99</b>
Anexo A: Instrumento de investigación .....	100
Anexo B: Fotos de las organizaciones sociales PVL.....	105

**Área:** Política, Gestión Pública y Planificación

**Tema:** Evaluación de la calidad de usuarias del programa vaso de leche

**Fecha de sustentación:** 09 de febrero del 2022



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de sedimentación .....	62
Figura 2 Estimación de índice general de la calidad de servicio esperado y recibido en el PVL.....	72
Figura 3 Valores promedios sobre el servicio recibido y esperado del PVL en el distrito de Crucero.....	73



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen de las dimensiones de calidad (Servqual) .....	30
Tabla 2 Población objetivo del PVL.....	36
Tabla 3 Periodo de reporte de Información al MIDIS .....	39
Tabla 4 Determinación de la muestra del estudio.....	42
Tabla 5 Resultado del coeficiente alfa de Cronbach, para los componentes .....	45
Tabla 6 Puntuaciones utilizadas por el modelo Servqual. ....	46
Tabla 7 Edad de las beneficiarias del programa vaso de leche en el distrito de Crucero 2021.....	50
Tabla 8 Grado instrucción alcanzado por la población beneficiaria del PVL en el distrito de Crucero 2021. ....	51
Tabla 9 Actividad laboral que desarrollan las usuarias del PVL en el distrito de Crucero 2021.....	51
Tabla 10 Ingresos mensuales de las beneficiarias del PVL en el distrito de Crucero -2021. .....	52
Tabla 11 Características de los componentes de calidad de los servicios del programa vaso de leche .....	55
Tabla 12 KMO y prueba de Bartlett .....	57
Tabla 13 Varianza total explicada para los factores .....	59
Tabla 14 Análisis de Comunalidades.....	61
Tabla 15 Matriz de componentes rotadosa .....	64
Tabla 16 Estadísticos para una muestra.....	67
Tabla 17 Prueba “T” para una muestra.....	67
Tabla 18 Resumen del modelo de regresión lineal múltiple.....	68
Tabla 19 Escala Likert para medir la satisfacción del usuario. ....	70



Tabla 20 Estadísticos descriptivos entre servicio esperado y servicio recibido del PVL75	
Tabla 21 Prueba de Tau_b de Kendall de la Hipótesis 2 .....	78



## RESUMEN

El propósito de la investigación consiste en evaluar el nivel de calidad percibida por los usuarios de los servicios entregados por el programa vaso de leche (PVL) implementado por el Estado en el distrito de Crucero. El método de la investigación es de tipo mixto cuanti-cualitativo, de carácter descriptivo y correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y se aplicó el instrumento (SERVQUAL) de tipo escala de Likert. Para la validez interna del instrumento y la calidad de la información se estimó la prueba estadística de Alpha de Cronbach y para las pruebas estadísticas se utilizó la prueba de correlación de Spearman, regresión lineal múltiple, la prueba de Tau b de Kendall para una muestra y estadísticas descriptivas para las percepciones. El universo de la población de estudio ha sido 740 beneficiarios con una muestra de 67 usuarias; el método de muestreo ha sido de tipo probabilístico aleatorio simple. Los resultados nos muestran que los factores de calidad de los servicios del programa vaso de leche está condicionado a los aspectos como la empatía, elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, el tiempo de espera al obtener el servicio, tipo de insumos entregados, mecanismos de entrega de insumos o servicios. Además, la calidad de servicio ofrecido, en general, tiene problemas serios para satisfacer las expectativas de sus usuarios y se ubica por debajo de lo esperado; esto implica entonces, que a medida que mejore los atributos o componentes en las dimensiones planteadas mejorara el nivel de satisfacción general (NSG) sobre el nivel de la calidad de servicios del PVL en el distrito de Crucero.

**Palabras Claves:** Calidad, percepción, componentes, satisfacción y beneficiarios.



## ABSTRACT

The purpose of the research is to evaluate the level of quality perceived by the users of the services provided by the glass of milk program (PVL) implemented by the State in the district of Crucero. The research method is of a mixed quantitative-qualitative type, descriptive and correlational, with a non-experimental cross-sectional design. The technique used was the survey and the Likert scale instrument (SERVQUAL) was applied. For the internal validity of the instrument and the quality of the information, the Cronbach's Alpha statistical test was estimated and for the statistical tests the Spearman correlation test, multiple linear regression, the Kendall's Tau b test for one sample and descriptive statistics for perceptions. The universe of the study population has been 740 beneficiaries with a sample of 67 users; the sampling method has been of a simple random probability type. The results show us that the quality factors of the services of the glass of milk program are conditioned to aspects such as empathy, tangible elements, reliability, security, response capacity, waiting time when obtaining the service, type of supplies delivered , input or service delivery mechanisms. In addition, the quality of service offered, in general, has serious problems in meeting the expectations of its users and is below expectations; This implies then, that as the attributes or components in the proposed dimensions improve, the general satisfaction level (NSG) on the level of quality of services of the PVL in the Crucero district will improve.

**Key Words:** Quality, perception, components, satisfaction and beneficiaries.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En cuanto se refiere a la prestación de servicio público, que es ahora clara para ver la insatisfacción que existe entre los usuarios y el resto de la población, debido a una variedad de factores que va a ser discutido más adelante. Sin embargo, El país apoya las iniciativas destinadas a mejorar la calidad de los servicios prestados por las instituciones públicas, para las que se emiten reglamentos para estandarizar, simplificar y mejorar la calidad de los servicios prestados a nivel nacional. Se ha promovido activamente y participado en eventos y seminarios internacionales destinados a mejorar la calidad del servicio durante varios años, como se afirma en lo siguiente:

*Se han realizado avances significativos en los últimos años en el ámbito de la modernización del Estado. Entre los más significativos están los procesos de descentralización, simplificación administrativa, aumento de la transparencia y asignación del presupuesto basado en la lógica basada en los resultados. Sin embargo, ningún estado, ha establecido que actúa en una coordinada y eficiente manera. los ciudadanos están siendo conscientes de que el gobierno existe, y si lo hace, éste no les brinda servicios de calidad. (“Modernización de la gestión pública en el Perú”, 2013, p. 7)*

Aunque se están realizando estas mejoras en la administración del programa, el nivel de conocimiento entre los miembros del programa de vaso de leche sobre las medidas que se han aplicado para garantizar la calidad de los servicios recibidos



sigua mejorando, Numerosas entidades públicas de Perú, ya sean nacionales, regionales o locales, siguen luchando para ofrecer un servicio de alta calidad a sus directivos. Los servicios inadecuados e ineficientes crean molestias para sus beneficiarios al no proporcionar el servicio esperado.

Para muchas usuarias del programa, obtener un servicio en las unidades de gestión local es costoso debido a los retrasos y a la falta de atención suficiente, entre otros factores. En este sentido, podemos mencionar los siguientes problemas principales en la municipalidad del distrito de Crucero: falta de comprensión del problema por parte del personal de las oficinas, lentitud en resolver trámites y gestiones realizadas, descoordinación entre oficinas, falta de interés del personal que gestiona el programa, excesivos trámites y requisitos en las gestiones.

El Programa del Vaso de Leche (PVL), es un programa social creado con la Ley N° 24059 y complementada con la Ley N° 27470 con el objetivo de proporcionar una ración diaria de alimentos a una población vulnerable para ayudarla a superar su inseguridad alimentaria. Las acciones de este programa, que se llevan a cabo con la participación activa de la comunidad, tienen como objetivo mejorar su estado nutricional y, por tanto, contribuir a la mejora de la calidad de vida de la colectividad, que de lo contrario no podría satisfacer sus necesidades básicas debido a su situación económica empobrecida.

Los factores considerados como determinantes de la calidad de servicio según el modelo Servqual, se encontraron consistentes en explicar la calidad de servicio de PVL al valor ( $F = 0,000$ ) y el coeficiente de determinación ( $R^2$  0,769), lo que implica que el cambio en la calidad del servicio se determina en 76,9% según las variables propuestas en el modelo; En otras palabras, los factores de calidad de servicio del programa de vaso de leche en el distrito de Crucero están moderados por factores como empatía, tangibles,



confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, tiempo de servicio. 'Espere cuando se reciba el servicio, el tipo de información brindada, el mecanismo de entrega de insumos, o el servicio.

Por otra parte, respecto a nivel de calidad global perciba por la población beneficiaria está por debajo de promedio esperado, según la escala de Servqual, es decir, la población usuaria esta “medianamente satisfecho”. En global, las brechas de la calidad son relevante entre el servicio esperado y el servicio recibido por las usuarias, por lo que, es una necesidad urgente de mejora en la calidad del servicio en los aspectos o componentes de capacidad de respuesta y empatía de los funcionarios y/o operadores del programa hacia la población beneficiaria.

Por último, la estimación del coeficiente Tau b de Kendall confirma que existe una correlación fuerte y positiva, con un nivel de significación de  $p = 0,00$ , en todas las dimensiones examinadas. Esto implica que a medida que mejoren los atributos o componentes de las dimensiones planteadas, el nivel de satisfacción general (NSG) sobre el nivel de calidad del servicio PVL en el distrito de Crucero mejorará también.

La mayoría de las investigaciones del país sobre el programa de vaso de leche se han centrado en demostrar la eficacia de la intervención en comparación con la no intervención. Sin embargo, siempre será eficaz insistir en demostrar la eficacia de diversos enfoques para el niño, su familia y su contexto más amplio. Sin embargo, los estudios dedicados a analizar y evaluar la calidad de los servicios prestados por los programas sociales, sobre todo el programa de vaso de leche, son poco comunes en el país y en la región. El marco normativo relevante, los informes de la institución (Municipio de Crucero a través de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social), la revisión documental existente y las encuestas realizadas en el campo de estudio fueron las principales fuentes de información.



Por otro lado, es fundamental recordar que los miembros o usuarios del PVL asocian la calidad del servicio con cinco dimensiones, incluidos los elementos tangibles (que incluyen el aspecto físico de las infraestructuras y instalaciones, el personal y la entrega de la ración y el equipo). Credibilidad (la capacidad de prestar el servicio prometido de manera seria, segura y formal, libre de daño, dudas, riesgos e inseguridades). Capacidad de respuesta (definida como el deseo y la disposición del personal del programa para ayudar a los usuarios y proporcionar el mejor servicio posible en tiempo). La seguridad (definida como la decencia, el conocimiento, el profesionalismo y la capacidad de inspirar la confianza del usuario) y Empatía (definida como la consideración de los usuarios del servicio a nivel personal).

## **1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1.Pregunta general**

- **PG:** ¿Cuál es la calidad percibida por las usuarias sobre los componentes del programa Vaso de Leche en el distrito de Crucero?

### **1.2.2.Preguntas específicas**

- **PE1:** ¿Cuál es la asociación entre los factores y componentes de calidad y el nivel de la calidad percibida de los usuarios del programa social vaso de leche en el distrito de Crucero?
- **PE2:** ¿Cuál es la relación entre el nivel de calidad percibida por las usuarias y la oferta de bienes y servicios entregados por el programa social Vaso de Leche en el distrito de Crucero?



### 1.3.HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.3.1.Hipótesis general

- **HG:** La calidad percibida por las usuarias del programa social Vaso de Leche están relacionados directamente con los factores de calidad como la tangibilidad, fiabilidad, atención al usuario y seguridad, capacidad de respuesta y empatía, en el proceso de entrega de bienes y servicios a los usuarios en el distrito de Crucero.

#### 1.3.2.Hipótesis específicas

- **HE1:** Los factores como elementos tangibles, seguridad en la atención, fiabilidad en el servicio, capacidad de respuesta, cortesía o empatía en la atención, tiempo de espera al obtener el servicio, tipo de insumos entregados y los mecanismos de entrega insumos o servicios se **relacionan directamente** con el nivel de la calidad percibida por las usuarias del programa social vaso de leche en el distrito de Crucero.
- **HE2:** El nivel de calidad percibida por las usuarias se **relaciona directamente** con la oferta de bienes y servicios entregados por el programa social Vaso de Leche en el distrito de Crucero.

### 1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.4.1.Objetivo general

- **OG:** Determinar los factores de la calidad percibida por los usuarios de los bienes y servicios entregados por el programa vaso de leche en el distrito de Crucero



#### 1.4.2. Objetivos específicos

- **OE1:** Identificar los factores de calidad que están relacionadas en la entrega de los bienes y servicios del programa vaso de leche en el distrito de Crucero
- **OE2:** Determinar el nivel de calidad percibida por los usuarios sobre la oferta de bienes y servicios entregados por el programa social vaso de leche en el distrito de Crucero



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A nivel Internacional

Dando inicio a los estudios previos a Nivel Internacional, consideramos a Cordero, (2019) en su estudio en Costa Rica, quien tuvo como objetivo: Proporcionar una guía de talleres breves enfocados al servicio al cliente para aumentar la satisfacción de los beneficiarios del programa de distribución de Leche del CEN-CINAI de Aguas Zarcas. El estudio empleó un paradigma positivista. Es un estudio de observación transversal. La investigación es de naturaleza descriptiva. Arribando a la conclusión de que casi toda la población de padres o responsables de retirar el beneficio son mujeres de edad reproductiva que viven en la zona central del distrito de Aguas Zarcas, lo que les permite caminar al beneficio en la mayoría de los casos, lo que es ventajoso para las familias de bajos ingresos, también es posible observar que, aunque en un pequeño porcentaje, el programa abarca la población de madres adolescentes, uno de los grupos más vulnerables que busca cubrir el programa, por ende uno de los objetivos del programa se logra cumplir en este aspecto.

A continuación Tormo, (2018) en su Investigación doctoral en la Universidad de Alicante – España, con el propósito de profundizar en el análisis y estudio del grado de influencia del programa EDALNU en el proceso de transición nutricional y alimentaria que vivió la población española desde 1961 Se realizó una revisión sistemática de las políticas de alimentación escolar. Deduce las siguientes conclusiones de esta revisión: A lo largo del siglo XX, España implementó



gradualmente políticas de alimentación escolar, debido a la fuerte influencia de organizaciones como la FAO y la UNICEF. El objetivo de estos programas era mejorar el estado nutricional de los beneficiarios, lo que exigió el desarrollo de un programa de higiene y hábitos alimentarios. Los beneficiarios eran principalmente estudiantes de primaria, en cumplimiento estricto de la Ley de Educación Primaria, cuyo propósito era proporcionar una ración alimentaria de productos lácteos.

Seguidamente mencionamos a Morgado, J. (2013) quien en su investigación tuvo como objetivo describir la relación entre las visiones políticas sociales de los beneficiarios de los programas sociales y la participación de los ciudadanos; esta investigación corresponde a un enfoque cualitativo y fenomenológico. Entre sus conclusiones se encuentran las siguientes: Identifica el uso de la información como crítico en su análisis, y como resultado, los programas sociales carecen de información, los participantes no reciben información que satisfaga sus necesidades, y esto da lugar a una percepción negativa de la institucionalidad y a una participación limitada en la política social. A nivel de la focalización, si se consigue, contribuirá significativamente a aumentar la eficiencia de los recursos y la eficiencia de la consecución de los objetivos, beneficiando a los más necesitados.

### **2.1.2. A nivel Nacional**

De igual forma continuando con los estudios a nivel nacional, consideramos a Sotomayor, (2021) quien en su investigación tuvo como objetivo: Determinar si los factores tales como la edad, el sexo, el estado civil, la ocupación y el nivel de educación, así como los factores administrativos como el tiempo que se emplea en el programa, el tipo de beneficiario y la ubicación de distribución, están asociadas a la satisfacción del beneficiario en el programa Vaso de Leche en el distrito de



Miraflores, Arequipa. es un estudio transversal y observacional. Entre noviembre de 2019 y marzo de 2020, se seleccionaron 310 participantes que cumplieran los criterios de elegibilidad de entre 1600 suscriptores elegibles. Arribando a las Conclusiones: Los factores individuales vinculados a la satisfacción con el programa "Vaso de leche" son la edad de 30 años o menos, estar desempleado y tener educación secundaria inferior. El factor administrativo asociado a la satisfacción del programa "Vaso de Leche" fue el tipo de beneficiario.

Seguidamente Borda, (2020) quien en su investigación tuvo como objetivo: determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre - Aymaraes, 2019. El tipo de estudio es básico, cuyo diseño corresponde al de un estudio descriptivo correlacional. La muestra fue seleccionada por muestreo probabilístico simple, obteniendo 98 beneficiarios; Asimismo, la encuesta tipo escala Likert se considera una técnica y una herramienta de investigación. Los resultados indican que tienen una correlación positiva entre ellos en una escala de media a considerable; el 57,1% y el 65,3% de los beneficiarios, respectivamente, expresan insatisfacción con la calidad de gestión del programa y la satisfacción con el programa. En conclusión, la calidad de gestión percibida está asociada a la satisfacción de los beneficiarios con el Programa de Vasos de Leche.

De igual forma Huapaya, (2020) en su investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la adaptabilidad familiar y satisfacción con la vida. La metodología corresponde al tipo observacional, prospectivo, transversal y analítica, con un alcance de investigación correlacional. con a una población de 37 individuos. El instrumento FACES III se utilizó para evaluar la adaptabilidad de la familia, y la satisfacción de la vida de Diener (1985) se utilizó para evaluar la



satisfacción de la vida . Dentro de los principales resultados se utilizó la prueba exacta de Fisher  $\alpha = , 501$ ; arribando a la conclusion de que no existe relación entre el tipo de adaptabilidad familiar y satisfacción con la vida, Asimismo, se observan porcentajes similares para familias estructuradas con 36,7% y familias flexibles con 36,7%; En cuanto al nivel de satisfacción con la vida, el 76,7% tiene un alto nivel de insatisfacción.

Asimismo Ibañez, (2020) quien en su investigacion tuvo como objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción del Programa Vaso de Leche en el distrito de Ferreñafe en la mejora de las condiciones de vida de la población beneficiaria durante el año 2018. En donde la población de estudio se determinó por conveniencia. Como resultado arribó a la conclusión de que los Beneficiarios del Programa Vaso de Leche atendidos por las Municipalidades muestran el grado de Satisfacción Totales con el Programa; un porcentaje del 50% de los clientes se considera muy satisfecho; si a ellos le sumamos el porcentaje de clientes satisfechos (32,35%), observamos que alrededor del 80% de los clientes están satisfechos con la calidad de la leche. Además de lo anterior, alrededor del 60% está satisfecho con la puntualidad en la entrega de los alimentos del programa.

Villanueva, (2019) quien en su estudio tuvo como como objetivo: Evaluar si la calidad de la gestión es un factor determinante en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche del distrito de Tocache, El estudio es de naturaleza cualitativa, correlativa y no experimental, con un tamaño de muestra de 133 individuos. Los resultados indican que la calidad de la gestión tiene un efecto en la satisfacción del beneficiario con el programa de vaso de leche, ya que la relación de dependencia entre las dos variables es estadísticamente significativa (Sig.= 0,00), con un coeficiente de correlación de Spearman positivo ( $r=0.730$ ) y un nivel de



confianza del 95%. Además, el 72,9% de los beneficiarios expresan su insatisfacción con el programa de vaso de leche (no están satisfechos o están dispuestos a participar), lo que demuestra la ineficacia del programa. Por otro lado, el indicador con mayor efecto en la satisfacción de la variable beneficiaria es la organización del programa, como demuestra su coeficiente de correlación positiva extremadamente alto,  $r=0.856$ .

### **2.1.3. A nivel Local**

Dando inicio a los estudios previos a nivel local, consideramos a Coila, (2021) quien en su investigación tuvo como objetivo: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la participación social de las socias del Programa Vaso de Leche. En términos de metodología, el estudio utilizó un método hipotético-deductivo, un enfoque cuantitativo y un estilo de investigación explicativo. El diseño fue transversal y no experimental; la población del estudio consistía en 200 socias; y la técnica de muestreo utilizada fue aleatorio simple, la cual, determinó una muestra de 132 socias para el estudio. La técnica utilizada fue una encuesta basada en un cuestionario. Arribando a la conclusión de que Las relaciones interpersonales tienen un impacto significativo en la participación social, ya que el 67,4% de las socias expresan un estilo de comunicación agresivo, lo que hace que la participación sea pasiva, mientras que el 53,0 % de las socias ejercen un estilo de comunicación agresiva que dificulta la asistencia a las actividades de la organización; y el 25,8% de las socias indican que carecen de una actitud de respeto hacia otras socias, por lo que desestiman las opiniones de otras socias y dejan la toma de decisiones en manos de la junta directiva.



Seguidamente Consideramos a Humpiri & Mamani, (2021) quienes en su investigación tuvieron como propósito identificar la valoración de los criterios de la focalización en la ejecución del programa vaso de leche en el asentamiento Ciudad la Humanidad Totorani, Puno-2019. el estudio corresponde an un trabajo cuantitativo, de método hipotético – deductivo. La unidad de análisis se encarga de evaluar los criterios de evaluación utilizados para priorizar a los beneficiarios del programa. Mientras que la unidad de observación lo conforman las madres de familia, personas de la tercera edad y personas con discapacidad beneficiarias del programa . con la investigación arribaron a la Conclusion de que no se valoran los criterios de focalización para identificar la población que necesita los servicios del programa vaso de leche, lo que resulta en una falta de cobertura total, sirviendo a una parte de la población que necesita el apoyo del mecionado programa.

Finalmente mencionamos a Mamani, (2021) quien en su investigación tuvo como propósito conocer la calidad de vida de los niños que pertenecen al Programa Social Vaso de Leche del barrio “Virgen de Las Mercedes” Salcedo-Puno, 2018. El estudio corresponde al tipo de investigación cuantitativa de método hipotetico – deductivo de carácter descriptiva correlacional. El metodo de recoleccion de datos fue la observación, y la tecnica fue la encuesta. La población estuvo conformada por 280 beneficiarios del programa social “Vaso de leche” y la muestra fue de 117 beneficiarios. Los resultados indican que el programa social Vaso de Leche incide significativamente en el estado nutricional y la calidad de vida en general de los niños beneficiarios. Además, los beneficiarios están satisfechos con el programa social Vaso de Leche, lo que indica que el programa se está aplicando con eficacia.



## 2.2.MARCO TEÓRICO

### 2.2.1.La teoría de los factores en la satisfacción del usuario/cliente

De las numerosas definiciones existentes de satisfacción del cliente (Howard y Sheth, 1969; Hunt, 1977; Oliver, 1981; Churchill y Surprenant, 1982; Kotler, y Dubois, 1993) El concepto de satisfacción definida por (Évrard, 1993) es aplicable a la actual estudio, es decir, la del cliente la satisfacción como "un estado psicológico resultado de un proceso de compra / acude y de consumo / uso", debido a que es demasiado amplio y no incluir la base de La Referencia punto contra el cual sea el cliente compara su experiencia de compra y de consumo, que es objeto de controversia entre los investigadores. La satisfacción del usuario / cliente está ligada a cada transacción específica , a diferencia de una actitud hacia un producto o servicio que es genérica y puede existir en la ausencia de particulares de compra y consumo de las experiencias (Oliver, 1980; Lewis y Mitchell, 1990). La percepción de la calidad de servicio es semejante a la actitud hacia un servicio (Boulding et al., 2018; Cronin y Taylor, 1992; Bitner et al., 1994), y no está vinculada a cada transacción específica Como la satisfacción del cliente, sino que es una valoración global o de conjunto del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1994).

Druker (1990) afirma que "la calidad no es lo que pone en un servicio, que es lo que el usuario recibe de ella y está dispuesta a pagar". Se ha sido determinado que los usuarios no compran los servicios para el beneficio de lo que los negocios ofrecen; más bien, que compran los servicios en orden para sentirse bien o para resolver sus problemas. Además, se afirma que "los usuarios compran las expectativas de beneficios que piensan que la organización les ofrecerá" (p.21.). Cottle (1991) afirma que, en el caso de servicios, el usuario evalúa no sólo la calidad del servicio producido y del producto final, sino también la forma en la



que está suministrado o entregado. La calidad de los servicios abarca estas dos clasificaciones, ya que representan una parte de lo que los consumidores esperan y reciben de una empresa (expectativas y percepciones). Por el otro lado, Parasuraman, Berry y Zeithaml (1990) describe el servicio de calidad como la medida a la que una discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones.

### **2.2.2. Evaluación de la calidad de servicios**

Es importante hacer hincapié en que la calidad del servicio es un concepto abstracto y enigmático que ha sido objeto de innumerables estudios y investigaciones. La evaluación de la calidad del servicio está inextricablemente vinculada a las expectativas y la satisfacción del usuario, ésta se refiere a la reacción emocional y personal del usuario al servicio. Los servicios poseen características únicas como la intangibilidad, la simultaneidad y la heterogeneidad que los distinguen de los productos; en consecuencia, los métodos de control de calidad utilizados en la fabricación de bienes no pueden utilizarse para garantizar la calidad de los servicios. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1994) La calidad del servicio percibida se define como la evaluación global del cliente de la excelencia o superioridad del servicio, determinada por una comparación de las expectativas del consumidor (lo que cree que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones de los resultados del servicio. Schiffman y Kanuk (2005), el modelo SERVQUAL es una potente técnica de investigación comercial en profundidad que permite la medición de la calidad de cualquier tipo de empresa de servicios, así como la identificación de las expectativas de los clientes y su nivel de aprecio por el



servicio. Además, el modelo SERVQUAL proporciona un diagnóstico global del proceso de servicios en estudio. Estos “gaps” se describen de la siguiente manera:

- **Gap 1:** denota la discrepancia entre las expectativas del cliente para un determinado servicio y las percepciones o creencias que informan a las directivas sobre lo que el consumidor de ese servicio debe anticipar.
- **Gap 2:** cuantifica la discrepancia entre las percepciones de las directivas y las especificaciones o estándares de calidad.
- **Gap 3:** calcula la diferencia entre las especificaciones o estándares de calidad del servicio y su desempeño.
- **Gap 4:** evalúa la discrepancia entre la prestación de servicios y la comunicación externa. Todo de las mencionadas deficiencias contribuyen a la de la organización de servicios no cumplir con las expectativas puestas en él por los clientes, por lo tanto, la producción del servicio.
- **Gap 5:** el ajuste de la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido, determinando el nivel de calidad alcanzado a través de esta magnitud. Reducir esta diferencia es posible controlando y disminuyendo todas las demás.

$$\text{Gap5} = f(\text{Gap 1}, \text{Gap 2}, \text{Gap 3}, \text{Gap 4})$$

Li y Kaye (1999) desarrollaron un estudio longitudinal con objetivos similares a investigaciones previas en el curso de ingeniería civil y en el curso de matemáticas. Sin embargo, este trabajo se centra en la versión SERVQUAL solo con el propósito de evaluar las características de la docencia, que son requeridas por los estudiantes. Basándose en los resultados del análisis de las expectativas, concluyeron que las expectativas de los estudiantes permanecieron relativamente estables a lo largo de los tres años del estudio y que las características para las que se descubrieron



cambios significativos no siguen una estructura clara, aumentando en algunas ocasiones y disminuyendo en otras. Basándose en el modelo original SERVQUAL, Oh (1999) desarrolla una hipótesis para medir la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, incorporando nuevas variables de medición como la intención de compra y la comunicación boca a boca y generando un modelo propio que se analiza utilizando ecuaciones estructurales. Este modelo difiere del SERVQUAL en que no incluye la medición de las expectativas.

En la misma línea existen estudios de Inquilla, Calsina, y Velazco (2017) utilizando el modelo Servqual a través de un cuestionario de tipo escala Likert para recoger las estimaciones de los usuarios (estudiante, docentes y personal no docente) con respecto a las dimensiones o atributos de calidad del servicio académico-administrativas que oferta las universidades para cada área se evaluó el grado de satisfacción del usuario. Ambos estudios revelaron que entre los indicadores más significativos de insatisfacción estaban la ineficacia y el trato del personal administrativo; la información sobre acuerdos, becas y otras oportunidades; el equipo de aula y el dominio del profesor sobre la materia que dicta. Tras la identificación de los indicadores asociados a los niveles más altos de satisfacción y insatisfacción, respectivamente, ambos investigadores coinciden en recomendar el desarrollo de un plan de acción para abordar los puntos débiles identificados en cada área y en la carrera profesional.

### **2.2.3. Teoría del modelo SERVQUAL**

Los autores de la escala original SERVQUAL la revisaron unos años más tarde a través de un ensayo empírico y una encuesta. Empleando los datos del ensayo, fueron calculadas las medias y las desviaciones estándar de los ítems del



SERVQUAL, así como los coeficientes de fiabilidad (coeficientes alfa), se calcularon utilizando las puntuaciones obtenidas como resultado de la diferencia entre las percepciones y las expectativas para las cinco dimensiones propuestas, es decir, la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, se calcularon utilizando los datos de prueba (Feigenbaum, 1996). Estas modificaciones permitieron perfeccionar el instrumento y reexaminar y confirmar su fiabilidad y validez. Una vez ajustado el instrumento, los autores proponen que la revisión de SERVQUAL puede conceptualizarse de la siguiente manera:

$$Q_i^* = \sum_{j=1}^k (P_{ij} - E_{ij}^*)$$

Donde:

$Q_i^*$  es la calidad percibida global del cliente  $i$  en el “SERVQUAL revisado”;

$k$  es el número de atributos, 22 en este caso;

$P_{ij}$  es la percepción del resultado del cliente  $i$  con respecto al atributo  $j$ ;

$E_{ij}^*$  es la expectativa revisada de calidad de servicio del atributo  $j$  para el cliente  $i$ ;

Es un Modelo de Calidad de Servicio fue elaborado por Parasuraman, Berry, y Zeithaml, 1990) cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.



Tabla 1

*Resumen de las dimensiones de calidad (Servqual)*

<b>Criterios</b>	<b>Definiciones</b>
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales sistemas de comunicación.
Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Atención Al Usuario Y Seguridad	Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio e inexistencia de peligro, riegos o dudas.
Capacidad De Respuesta	Disposición para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido, accesible y fácil de contactar.
EMPATÍA	Atención consideración, respeto, amabilidad del personal de contacto, hacer el esfuerzo de conocer a los usuarios y sus necesidades, saber escuchar.

**Fuente:** elaboración propia.

#### **2.2.4. Calidad percibida del usuario en Servicios Sociales**

Se ha ido evolucionado desde la creencia de que la satisfacción es el resultado de la comparación de las expectativas de un sujeto y el resultado final obtenido hasta la creencia de que la satisfacción también tiene un componente afectivo. Según los autores Cabrera et al., (2010), la satisfacción del ciudadano con la calidad de un servicio está relacionada con las características del servicio que satisfacen las necesidades de las personas para las que se destina, pero también está relacionada con la percepción del servicio.

Los primeros estudios sobre la satisfacción del consumidor utilizaron la evaluación cognitiva para comparar la satisfacción y las emociones provocadas por el producto, superando así los procesos subyacentes al consumo y a la satisfacción. (Oliver, 1999; Westbrook y Oliver, 1991; Westbrook, 1987). En la misma línea (Giese y Cote, 2000) sostiene que algunas de las definiciones más pertinentes de este



constructo se expresan en términos de satisfacción como resultado o estado final; hay principalmente dos perspectivas (Rust y Oliver, 1993; Oliver, 1997) La primera perspectiva está asociada a un sentido de estar saciado, asociado a un bajo nivel de activación, a un sentido de contenido, donde se supone que el producto o servicio funciona de forma coherente y satisfactoria. La segunda, interpretación más reciente de la satisfacción abarcan una gama más amplia de respuestas que la simple sensación de bienestar. Dado que la satisfacción suele implicar un alto nivel de activación, podríamos referirse a ella como una sorpresa agradable. Este acontecimiento inesperado puede ser positivo o negativo. Gosso (2008) lo definió como: “El agrado que experimente el usuario luego de haber consumido un determinado producto o servicio. También define satisfacción como el proceso que experimenta el cliente por el cual percibe y evalúa una experiencia” (p. 58). la satisfacción como resultado de un contraste o comparación entre la percepción del individuo de la realidad y algún tipo de estándar de referencia (expectativas, normas basadas en la experiencia, etc.). Las proporciones iniciales del modelo fueron bastante sencillas; la satisfacción está relacionada con la magnitud y la dirección de la discrepancia entre expectativas y rendimiento.

En un sentido similar a la teoría del enfoque bifactorial de Herzberg, la teoría se basa en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su capacidad para rendir bien en su trabajo puede determinar su éxito o su fracaso (Giovannone, 2012). En este caso, los factores motivadores o intrínsecos (como el logro, el reconocimiento, el auto esfuerzo, la responsabilidad y el crecimiento) pueden contribuir a una sensación de satisfacción en el trabajo.

Finalmente existen algunos modelos relativamente actuales que pretenden explicar los factores satisfactorios del individuo. El modelo El ACSI (American



Customer Satisfaction Index) se basa sobre las relaciones entre caracteres como la calidad percibida, el valor percibido, la tolerancia con respecto al precio, la posibilidad de recompra y la recomendación del servicio y / o producto a otros que son evaluados por los clientes (Fornell et al., 1996). La propuesta que los autores presentaron como modelo tenía como objetivo explicar la satisfacción del usuario relacionándola con el concepto de marketing, por el cual se definió “*(La satisfacción del usuario se deriva de la percepción y las expectativas; por lo tanto, la percepción servirá como la base principal para desarrollar una calidad de servicio óptima que proporcione una satisfacción oportuna al usuario sin sacrificar las expectativas de la empresa.*” (p.16).

#### **2.2.5. Base legal que sustenta el funcionamiento del PVL en el Perú**

- Ley N° 24059: Crea el Programa del Vaso de Leche en todos los municipios provinciales de la república.
- Ley N° 27470: Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche.
- Ley N° 27712: Modifica la Ley N° 27470.
- Ley N° 29951 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013: Artículo 26° (Precisa que para la incorporación de nuevos usuarios a los programas sociales o de subsidios del Estado que se ejecuten bajo criterios de focalización individual, en el marco de las disposiciones legales vigentes, es necesario que tales nuevos usuarios se identifiquen con el Documento Nacional de Identidad (DNI) y sean seleccionados tomando en cuenta la clasificación socioeconómica realizada por la Unidad Central de Focalización (UCF) del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh) y la Novena Disposición



Complementaria Final (La información validada por cada municipalidad es remitida al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, bajo responsabilidad, en los meses de enero y julio de cada año).

- Decreto de Urgencia N° 039-2008: Implementación del Registro Único de Beneficiarios del Programa del Vaso de Leche (RUBPVL) y Población beneficiaria (corresponde a la población en situación de pobreza y pobreza extrema).
- Decreto Supremo N° 007-98-SA: Aprueba el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas.
- Resolución Ministerial N° 711-2002-SA/DM: Aprueban Directiva denominada "Valores Nutricionales Mínimos de la Ración del Programa del Vaso de Leche"
- Directiva N° 07-99-CG/SDE: "Lineamientos para la auditoría al Programa del Vaso de Leche por los órganos de auditoría del Sistema Nacional de Control y Sociedades de Auditoría designadas, en el ámbito de los gobiernos locales.
- Decreto Supremo N° 009-2006-SA: Aprueba el reglamento de alimentación infantil.
- Resolución Ministerial N° 451-2006-MINSA y Anexo: Norma sanitaria para la fabricación de alimentos a base de granos y otros, destinados a programas sociales de alimentación.
- Ley N° 27050: Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 27751: Ley que elimina la discriminación de las personas con discapacidad por deficiencia intelectual y/o física en programas de salud y alimentación a cargo del estado.



## 2.3.MARCO CONCEPTUAL

### **Políticas públicas**

Una política es un comportamiento proactivo, deliberado y planificado, no un comportamiento reactivo y aleatorio. Empieza con la determinación de alcanzar objetivos específicos a través de medios específicos: es una acción significativa. Es un procedimiento, un curso de acción que implica un gran número de decisiones y operadores complejos. La política también es una actividad de comunicación pública. (Aguilar 1996).

### **Componentes de la Política.**

Toda política se compone de tres componentes principales: los principios que la orientan (la ideología o los argumentos que la sustentan); los instrumentos de que se está implementado (incluyendo Aspectos de Regulación, financiación y Mecanismos de prestación de las Políticas); y los principales servicios o acciones que se lleva a cabo o debe ser llevado a cabo en conformidad con las propuestas principios. (Aguilar 1996).

### **Políticas sociales**

Es un conjunto coherente y oportuno de acciones, mecanismos e instrumentos aplicados por un agente público con el objetivo explícito de mejorar la distribución de oportunidades o corregir la distribución de activos en favor de determinados grupos o categorías sociales. (Cuéllar, 2011).

### **Programas sociales**

Son iniciativas destinadas a mejorar las condiciones de vida de una población. Se entiende que este programa está dirigido a toda la sociedad y a una parte importante



de la población que tiene necesidades no cubiertas. Entre las políticas que rigen la organización de los recursos humanos, financieros y administrativos utilizados en estos programas, hay que distinguir tres momentos distintos en el tiempo: los programas sociales anteriores a la década de 1980; los programas sociales más recientes de la década de 1990; y los programas sociales más recientes de la década de 2000. (Vásquez, 2005).

### **Programa vaso de leche**

Es un programa que proporciona una ración alimentaria diaria a una población beneficiaria que vive en la pobreza o en la pobreza extrema (leche en cualquiera de sus formas o otro producto). Los programas de nutrición alimentaria son fundamentales porque sirven para un doble propósito. La primera es aliviar la pobreza mejorando la calidad de vida de los que viven en ella. La segunda, reduciendo la pobreza y acentuando el vínculo entre la buena nutrición y la buena salud, especialmente durante la infancia. Entre los programas estatales relacionados con la alimentación, los que más destacan son el Vaso de Leche y los Comedores populares. (Vásquez, 2005).

### **Objetivo del programa vaso de leche**

Mejorar el estado nutricional de las poblaciones que viven en la pobreza, así como contribuir a la mejora de la calidad de vida de esta población que, debido a su situación económica empobrecida, sería incapaz de satisfacer sus necesidades básicas, previniendo la desnutrición y promoviendo la participación comunitaria organizada. (<http://www.midis.gob.pe>)

## **Población objetivo del PVL.**

La población que atiende el Programa del Vaso de Leche en las municipalidades, se detalla a continuación

Tabla 2

### *Población objetivo del PVL*

<b>Primera prioridad</b>	<b>Segunda prioridad</b>
- niños de 0 – 6 años	- niños de 7 a 13 años
- Madres gestantes	- Ancianos (60 años a más)
- Madres en periodo de lactancia	- Personas afectadas por TBC son atendidos, si se cumple con la atención a la población de la Primera Prioridad.
De ellos priorizando la atención a quienes presenten un estado de desnutrición o se encuentren afectados por tuberculosis (TBC).	

La población beneficiaria corresponde a la población en situación de pobreza y pobreza extrema (<http://www.mindis.gob.pe>)

---

**Fuente:** elaboración propia

## **Concepto de calidad**

La primera prioridad es la satisfacción del cliente. El término "calidad" tiene numerosas definiciones. Dos de ellas son especialmente notables: 1) La calidad se define como las características de un producto que se basan en las necesidades del cliente y, por tanto, proporcionan satisfacción del producto. 2) La calidad se define como la ausencia de defectos., (Juran, 1992). Por otro lado, Évrard (1993) propone que para que los consumidores perciban la calidad, deben considerar tanto los señales



de calidad como los atributos del producto. Así, el autor establece un sistema de clasificación para las características de la calidad del producto y/o del servicio:

- Atributos primarios de la calidad. Estos son cuantificables directamente y objetivamente a través de las materias primas utilizadas para fabricar los productos y/o servicios. También se denominan características del producto.
- Atributos secundarios de la calidad. Estos están relacionados con las percepciones del consumidor o del usuario del producto o servicio, y pueden ser cuantificados por el nivel de satisfacción que experimentan los usuarios al obtener el producto o servicio.

### **Calidad de servicio**

La calidad del servicio percibida es la evaluación general del cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio, determinada por una comparación de las expectativas del consumidor (lo que cree que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones de los resultados del servicio. (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1994)

### **Satisfacción.**

La satisfacción del usuario puede considerarse como un juicio sobre una característica particular de un producto o servicio, o sobre el propio producto o servicio, que proporciona un nivel placentero de recompensa asociado al consumo (Pezoa, 2012). La satisfacción, según estos autores, refleja el cumplimiento de una expectativa; es una respuesta al acto de consumo de servicios. (p. 17). Kotler y Dubois (1993) definió la satisfacción del cliente como: “el estado de ánimo de un individuo como resultado de contrastar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus propias experiencias”. afirmó que: “*El nivel de satisfacción de un cliente puede*



*variar. Si la acción del producto queda por debajo de las expectativas del cliente, éste se descontenta. El cliente estará satisfecho si la acción cumple sus expectativas. Si una acción cumple o supera las expectativas del cliente, el cliente estará muy satisfecho o complacido” (Pag. 17).*

### **Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS**

El MIDIS se encarga del diseño y la gestión de los registros y bases de datos de los Programas Sociales, así como de la identificación, selección y registro de los beneficiarios. Además, es la Dirección General de Gestión de Usuario (DGGU) el MIDIS es la que se encarga de administrar el Registro Nacional de Usuarios de Programas Sociales y el Registro Nacional de Programas Sociales.

### **Municipalidad**

Los responsables de la aplicación del Programa de vaso de Leche son Las municipalidades, en colaboración con la Organización de vaso de Leche, organizan programas, coordinan y llevan a cabo las fases de selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación del Programa de vaso de Leche. Las municipalidades son responsables de incorporar la información de los beneficiarios en el aplicativo informático. Registro Único de Beneficiarios del Programa del Vaso de Leche.

### **Periodo de reporte de Información al MIDIS.**

Las municipalidades tienen que reportar a la Dirección General de Usuarios (DGGU) del MIDIS la información de los beneficiarios del PVL, bajo responsabilidad, según el siguiente detalle:



Tabla 3

*Periodo de reporte de Información al MIDIS*

<b>Periodo</b>	<b>Información a reportar</b>	<b>Fecha de envío de información al MIDIS</b>
Primer semestre	Beneficiarios atendidos entre los meses de enero a junio de cada año.	Durante el mes de JULIO del año en curso
Segundo semestre	Beneficiarios atendidos entre los meses de julio a diciembre de cada año.	Durante el mes de ENERO del año siguiente.

**Fuente:** Elaboración Propia.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1.METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Para el análisis de la información recopilada, se logró determinar el grado de significancia de las relaciones previstas entre las variables. El proceso seguido fue el Método hipotético-deductivo partiendo de la formulación de hipótesis derivadas de la teoría, continuando con la actividad de las variables, recolección, procesamiento e interpretación de los datos. Los datos empíricos forman la base para probar las hipótesis y los modelos teóricos construidos en este estudio.

Esta investigación adopta un enfoque mixto, que implica la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, con el fin de derivar inferencias de todos los datos disponibles y obtener una mejor comprensión del fenómeno en cuestión (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Para comprender los problemas científicos, la ruta mixta hace uso de pruebas numéricas, verbales, textuales, visuales, simbólicas y otros tipos de datos.

#### 3.2.TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por su naturaleza esta investigación es de tipo de investigación aplicada, ya que busca la generar conocimiento para la aplicación directa al problema de la gestión de los comedores populares con la finalidad de mejorar los servicios de calidad. Se trata de profundizar y aclarar la información práctica. Su objetivo es acumular los datos necesarios para innovar acciones y sus posibles aplicaciones prácticas para la solución del problema.



### **3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación corresponde al diseño no experimental de corte transversal, de alcance descriptivo correlacional. Es no experimental porque, no se realizó ninguna manipulación de las variables, puesto que la información fue recabada en un solo momento para luego hacer los análisis pertinentes. Dado que, lo que se midió en la muestra son los niveles de satisfacción de la calidad percibida y en base a ello se determinó los factores que están relacionadas a la calidad de servicio.

### **3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN**

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó fuentes bibliográficas, además de registros existentes en la municipalidad de contenido de padrones de beneficiarios del programa vaso de leche. Además, se recurrió a las encuestas para obtener información y posteriormente cuantificarlos para su correcta interpretación.

### **3.5. POBLACIÓN DE ESTUDIO**

#### **3.5.1. Población**

Es un grupo de todos los sucesos que coinciden con detalles definidos que deben colocarse de manera concreta por sus singularidades de contenido, lugar, tiempo y accesibilidad. (Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C, 2018). Para la presente investigación, La población está conformada por las beneficiarias del programa vaso de leche, que corresponde al distrito de Crucero un total 740.

#### **3.5.2. Muestra**

Para el caso del estudio se utilizó el muestreo probabilístico de método aleatorio simple. Por lo que la muestra estuvo conformada por la población

beneficiaria del programa vaso de leche, que corresponde un total de 67 usuarias. Por su parte Hernandez et al., (2014) indica que la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

**Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:**

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

**Donde:**

Z = Nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)

P = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

**Nota:** cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q.

N = Tamaño del universo (se conoce puesto que es finito)

e = Error de estimación máximo aceptado

n = Tamaño de la muestra

Ingresando los datos

Tabla 4

*Determinación de la muestra del estudio*

Código	Valor
Z	1.96
p	95%
q	5%
N	740
e	5%
n	67
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>67</b>

**Fuente:** elaboración propia.



### **3.6. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Las técnicas que se utilizaron en la investigación son: la encuesta (cuestionario de tipo Likert), y los datos han sido procesados en Software estadístico SPSS v. 22. Por tanto, se realizaron las pruebas de Alpha de Cronbach, prueba de T, correlaciones, regresiones y análisis factorial (Cronbach, 1951). Las variables independientes son las características (atributos) de calidad de los servicios que fueron cuantificados en base a las respuestas obtenidas de los agentes o actores usuarios de los servicios. Además de los componentes del Modelo SERVQUAL para medir la calidad percibida y la variable dependiente es la calidad percibida de los servicios que oferta el programa vaso de leche, los cuales también fueron medidos en base a las respuestas dadas por los usuarios. Para el caso del estudio, se utilizaron una muestra aleatoria simple, entre los usuarios (un total de 67 casos) del PVL, tomando en cuenta la cantidad de beneficiarios en el distrito de Crucero.

### **3.7. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

El cuestionario preparado para las socias beneficiarias del Programa Vaso de Leche en el distrito de Crucero, provincia de Carabaya en la Región Puno, consta de 24 ítems adaptado del Modelo SERVQUAL, con formato de respuesta tipo Likert de cinco alternativas.

#### **3.7.1. Validez del instrumento**

Para Cuantificar las expectativas y percepciones, se utilizó una escala numérica del 1 al 5, considerando 1 siendo el más bajo y 5 el más alto. Para validar el contenido, se realizó lo siguiente: 1) Estudio piloto Alfa Cronbach con 30 socias beneficiarias del programa vaso de leche. Para la validación del nuevo constructo, se



utilizó el análisis factorial exploratorio por componentes principales, seguido de rotación Varimáx. La aplicación del análisis factorial se verificó mediante el índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. Se consideró apropiado para utilizar un valor entre 0,5 y 1,0, para el índice KMO y un valor significativo de  $p$  0,05 para la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad de la encuesta se investigó mediante la determinación del coeficiente Alpha de Cronbach, el cual se definió como valores mayores a 0.08 para las dimensiones de percepción y mayores a 0.07 para las dimensiones de expectativa.

### **3.7.2. Confiabilidad del instrumento**

En el instrumento de medición se presentan diferentes interrogantes acerca de factores asociados a la calidad de servicio y el nivel de calidad percibido por las beneficiarias del programa vaso de leche.

Las cinco dimensiones de la calidad del servicio que se evaluaron fueron las siguientes: *Elementos intangibles* (seis elementos), que se refieren a la apariencia física de las infraestructuras y las instalaciones, el personal, la entrega de alimentos y equipos. *confiabilidad* (cinco ítems) es la capacidad de prestar el servicio prometido de forma seria, segura y formal, libre de daños, dudas, riesgos e inseguridades. *Capacidad de respuesta* (cuatro ítems); definida como el deseo y la disposición del personal del programa para ayudar a los usuarios y proporcionar el mejor servicio posible de forma oportuna. *Seguridad* (cinco ítems); se considera la cordialidad, el conocimiento, la competencia profesional y la capacidad de inspirar la confianza en los usuarios. *Empatía* (cuatro ítems); entendida como consideración personalizada y respeto para los usuarios de los servicios.

Tabla 5

*Resultado del coeficiente alfa de Cronbach, para los componentes*

<b>Cuestionario</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>	<b>Alfa Cronbach</b>	<b>KMO*</b>	<b>Prueba de esfericidad de Bartlett</b>
Expectativas (Servicio esperado)	4.39	0.4884	0.874	0.931	0.000
Percepciones (servicio recibido)	2.66	0.5502	0.923	0.824	0.000

\* Prueba de validación de constructo de Kaiser – Meyer- Olkin (KMO Measure)

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de los datos procesados en el SPSS v. 22.0.

En tabla 5, se presentan los resultados estadísticos obtenidos a partir de diferentes pruebas de fiabilidad como el coeficiente alfa de Cronbach, para cada componente, la validación del constructo se realizó con la medida de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), lo que demostró que las variables estudiadas están muy asociadas y correlacionadas entre sí, lo que permite reducir el número de factores y por supuesto, resulta pertinente utilizar el cuestionario para la investigación.

La prueba de esfericidad de Bartlett reveló un valor significativo ( $p < 0,05$ ), lo que indica una asociación muy fuerte entre las variables de las cinco dimensiones de calidad examinadas: la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Esto demuestra que el instrumento utilizado tiene un alto grado de fiabilidad y viabilidad basado en los resultados obtenidos. Se encontraron coeficientes Alpha de Cronbach de 0,874 y 0,824 para cada una de las dimensiones de calidad evaluadas en el cuestionario de expectativas y percepciones.

### 3.7.3. Procesamiento de la información y base de datos

Los valores de confiabilidad se calcularon para evaluar la fiabilidad y la validez de la encuesta, así como para reforzar y confirmar que la escala utilizada para evaluar la calidad percibida de los beneficiarios del programa de vaso de leche es libre de errores. Esto se sustituye por las puntuaciones de Servqual, como se muestra en la Tabla 2, que se calcularon para cada usuario que recibió servicios del programa y fue encuestado, así como para cada uno de los 24 elementos de Servqual considerados en la escala.

Tabla 6

*Puntuaciones utilizadas por el modelo Servqual.*

<b>Puntuación de Servqual</b>	<b>Percepciones del Servicio - Expectativas del Servicio</b>
Puntuación = 0	Existe calidad en el servicio
Puntuación > 0	Existe un excelente o extraordinario nivel de calidad
Puntuación < 0	Existe un déficit o falta de calidad (calidad deficiente)

**Fuente:** Tomado de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

Una vez recopilados los datos se realizó el procesamiento de la información a través de dos programas estadísticos (SPSS versión 22). Luego se definen las variables de acuerdo a las características del modelo. La base de datos está representada en forma de matriz rectangular  $X$ , con  $n$  filas que son las socias y beneficiarias o llamado también elementos de información  $p$  columnas corresponde a las variables que tiene el estudio. En resumen, la matriz conformada por la muestra tiene 67 individuos y 24 variables de observación (ítems de escala *Servqual*).



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el análisis y explicación de los resultados de la investigación se utilizó los procedimientos estadísticos descriptivos e inferenciales para determinar la calidad de servicio percibido por las usuarias del programa del Vaso de Leche, en relación a los objetivos planteados y las variables definidas en la parte metodológica.

#### **4.1. CARACTERÍSTICAS, FASES Y POBLACIÓN BENEFICIARIA DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE CRUCERO**

El Programa del Vaso de Leche es un programa alimentario que fue creado en enero de 1985 por la Ley N ° 24059 con el objetivo de alimentar con una ración alimentaria diaria de 250 kcal. de leche o alimento equivalente a los niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en periodo de lactancia. Actualmente Este Programa se administra en las municipalidades provinciales y de distrito a nivel nacional que ofrece cobertura a los beneficiarios de su jurisdicción territorial. (Vásquez, 2005) .

El Programa de Vaso de Leche beneficia actualmente a los niños de 0 a 6 años, a las madres embarazadas y a las que amamantan, y, si los recursos lo permiten, la atención puede ampliarse como prioridad secundaria a los niños de 7 a 13 años, a los hombres mayores de 60 años y a las mujeres mayores de 55 años. personas que son positivas en tuberculosis. A medida que se aborda la población de primera prioridad, se puede abordar la de segunda prioridad (Zapara, 2011). El programa se financia principalmente a través de fondos públicos transferidos mensualmente por el Ministerio de Economía y Finanzas a cada municipalidad distrital y provincial de acuerdo con el nivel de pobreza y el número



de beneficiarios (Vásquez, 2005) con una financiación adicional procedente de donaciones de cooperación internacional.

Una vez transferidos los Recursos deben Ser utilizados Exclusivamente para el propósito de la Adquisición de los Alimentos que Componen La Diaria ración alimentaria (Regalado, 2021). Sólo si existe la disponibilidad de recursos se puede cubrir el valor del azúcar. los propios recursos, donaciones, y el interés pueden ser utilizados para la cubierta de los programas operativos costos tales como combustible, el transporte, la cuenta de mantenimiento, y el pago del personal.

En términos de organización, cada distrito establece Comités de Gestión del Vaso de Leche, cuyas constituciones son aprobadas por el alcalde con la concurrencia del Consejo Municipal. Los miembros del Comité son elegidos por un mandato de dos años y no pueden ser elegidos de nuevo de forma consecutiva. (Romaní, 2016)

- Alcalde
- Tres representantes de la organización del Programa del Vaso de leche (club de madres)
- Un funcionario municipal
- Representante del ministerio de salud
- Un representante de la organización de productores agropecuarios

El Comité debe tener un conjunto de Reglamentos de Organización y Funciones, que deben ser aprobados por el Consejo Municipal. Cada municipal es responsable de organizar y aplicar el Programa en su conjunto, incluyendo la selección de beneficiarios, la programación, la distribución, la supervisión y la evaluación. (Gavedia y Paredes, 2021)



## **Fases del programa del vaso de leche**

Según (Vásquez, 2005), los procesos de inclusión y focalización de los beneficiarias se realiza por las siguientes etapas:

### **- Etapa de selección de beneficiarios**

Es la etapa en la que se registra la población que recibirá una ración alimentaria diaria. La municipalidad comenzará a registrar a los niños de 0 a 6 años, a las mujeres embarazadas y a las madres lactantes. Dos veces al año, en junio y diciembre, es necesario el empadronamiento.

### **- Etapa de programación**

En esta fase, el Comité de Gestión planifica todas las actividades, estableciendo normativas para ayudar a la dirección del programa a garantizar que los beneficiarios reciban una atención oportuna y de alta calidad.

### **- Etapa de distribución**

En esta etapa, el alimento que se ha comprado y almacenado adecuadamente se distribuye a los Comités de Vasos de Leche reconocidos en la jurisdicción territorial de cada Municipal dentro de las fechas especificadas.

### **- Etapa de supervisión y evaluación**

La supervisión y la evaluación se realizan en todas las etapas del proceso del Programa para garantizar que los beneficiarios reciban lo que les corresponde. La ración alimentaria debe estar completamente compuesta por productos de origen nacional, que puedan comprarse en nuestro país. La prioridad debe darse a la leche en cualquiera de sus formas, así como a otros productos como la harina de quinua,

quiwicha, haba, maca, el trigo, el arroz y la soya, así como a otros productos que contengan al menos el 90% de insumos nacionales. (Gajate e Inurritegui, 2003).

Los representantes del vaso de leche seleccionan los productos que componen la ración alimentaria de acuerdo con sus reglamentos y criterios legales; consultan a los beneficiarios, presentando al Comité de Gestión sus propuestas de insumos preferidos. Se deben comprar los alimentos con el mayor valor nutricional, la mayor calidad y el menor costo; en consecuencia, se deben elegir los proveedores y los criterios de evaluación. Además, debe cubrir el 15% del requisito de energía diaria de un niño menor de 6 años, el 100% de vitamina A y C y hierro, y el 60% de otras recomendaciones de vitaminas y minerales. (Asenjo, 2015; Gajate e Inurritegui, 2003; Cabrera et al., 2010)

Tabla 7

*Edad de las beneficiarias del programa vaso de leche en el distrito de Crucero 2021.*

<b>Grupos de edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18 a 25 años	8	11,9
26 a 35 años	30	44,8
36 a 45 años	13	19,4
46 a 55 años	2	3,0
56 a más años	14	20,9
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

En la tabla 7, podemos ver las características de la población de estudio en cuanto a grupos de edad, sexo, nivel educativo, nivel ingreso y procedencia urbano – rural, son tratadas a continuación. En cuanto se refiere a grupos de edad el mayor porcentaje se ubica en el grupo de edad entre 26 a 35 años en un 44.8 %, seguido de 55 a más años de edad en un 20.9 % y en menor porcentaje son los del grupo de edad entre 46 a 55 años de edad con un 3.0 %.

Tabla 8

*Grado instrucción alcanzado por la población beneficiaria del PVL en el distrito de Crucero 2021.*

<b>Grado de instrucción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Primaria	7	10,4
Secundaria	17	25,4
Superior no universitaria	27	40,3
Superior universitaria	16	23,9
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta.

En la tabla 8, se presenta el nivel educativo alcanzado por la población usuaria del PVL, se observa que el 40.30 % de la población alcanza el nivel superior no universitaria, otro grupo de la población alcanza el nivel secundario 25.40 %. Cabe resaltar que un grupo de usuarias alcanzan un 23.9 % y el 10.0 % de la población alcanza solo el nivel primario.

Tabla 9

*Actividad laboral que desarrollan las usuarias del PVL en el distrito de Crucero 2021.*

<b>Actividades económicas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ama de casa	14	20,9
Comerciante informal	32	47,8
Artesanía	8	11,9
Empleada informal	5	7,5
No trabaja	8	11,9
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

En relación a la actividad laboral se reporta que el 47.80 % de la población beneficiaria se encuentra insertada en las actividades de comercio informal y el 20.9 % se encuentra actualmente realizando actividades del hogar como ama de casa. Así mismo,

se resalta que el 11.9 % de las usuarias del PVL manifiestan no realizar ninguna actividad laboral y el 11.9 5 indican realizar actividades de artesanía.

Tabla 10

*Ingresos mensuales de las beneficiarias del PVL en el distrito de Crucero -2021.*

N	Válido	67
	Perdidos	0
Media		413,4328
Mediana		400,0000
Desviación estándar		127,29770
Varianza		16204,704
Mínimo		300,00
Máximo		750,00
N		67

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

Por otro lado, al analizar los ingresos de las usuarias del PVL, nos indican los siguientes estadísticos. El promedio de ingresos que obtienen las beneficiarias representa 410,4478 soles, de los cuales, más de 50 % de las beneficiarias tienen un ingreso de 400 soles, sin embargo, La desviación estándar de los ingresos para las usuarias resulta ser S/. 127,29770 es regularme proporcional a la media. Asimismo, se desprende la población del PVL que los valores mínimos máximos son de 300 a 750 soles mensuales, principalmente los que se dedica en el negocio de manera informal (ver tabla 10).

#### **4.1.1. Características y factores de calidad considerados para la evaluación del programa vaso de leche en el distrito de Crucero**

Asumiendo la situación de la coyuntura actual que vive el mundo y por ende nuestro país, y fundamentalmente las personas en situación de pobreza y pobreza extrema, se hace necesario identificar cuáles son los componentes y características (atributos) de calidad de los servicios que están relacionadas al funcionamiento del



programa vaso de leche. Los estudios realizados por Gosso, (2008); Hunt, (1977); Giese y Cote (2000); Kotler y Dubois (1993); Oliver (1997) consideran que los factores que condicionan la calidad varían de un país a otro, sin embargo lo que estos autores coinciden en que algunos aspectos asociados al crecimiento organizacional, a la satisfacción al usuario, a la introducción de elementos de gestión, a la lógica del mercado en el sector y a la necesidad de responder a las demandas de la población más necesitadas.

Los datos del estudio se analizaron para averiguar la importancia asignada por los usuarios del programa de vaso de leche a cada componente en la escala de calidad del servicio. Para ello, se utilizó un análisis de regresión lineal, con la variable dependiente calculada como la media de todos los elementos de la escala como variable dependiente calidad global percibida, calculada con la media de todos los ítems de la escala, y el conjunto de atributos de cada una de las cinco dimensiones de calidad de servicios como variables independientes. la calidad global percibida, puede explicarse por los atributos de la dimensión de escala.

#### **4.1.2. Características de los componentes de calidad de los servicios del programa Vaso de Leche.**

En la actualidad los programas alimentarios en el país, pasan por una situación crítica y compleja por la ineficiencia de la ejecución del presupuesto destinado para la adquisición de alimentos (Regalado, 2021). Es injustificable que, en medio de la crisis sanitaria que vivimos, algunos gobiernos locales fallan al dar prioridad a la aplicación de los alimentos de asistencia programas para poblaciones vulnerables tales como niños, niñas, madres embarazadas y en periodo de lactancia , como así también las personas con discapacidad y adultos mayores que se han visto



gravemente afectados por la pandemia de COVID-19. Por el otro lado, la escasez de recursos humanos y recursos financieros, la ausencia de un flujograma, el bajo nivel de servicio vocaciones de los empleados, así como el incumplimiento de llevar a cabo las actividades programadas. son problemas persistentes en el PVL (Huambo, 2018).

Es importante determinar si los Componentes o Características de gestión del programa de vaso de leche que se implementa por los diversos Organizaciones o comités permiten validar el modelo (Servqual) para medir la calidad de los servicios Parasuraman y Zeithaml (1990); Reyes y Loredó (2009) afirman que el servicio al cliente es el establecimiento y gestión de una relación de satisfacción recíproca de expectativas entre el cliente y la organización. Es necesario la Interacción y retroalimentación entre personas durante todas las etapas del proceso del servicio. El fundamental objetivo es Mejorar del cliente la experiencia que tiene con la organización de servicio. por tanto, el concepto de ciclo de servicio ayuda a los miembros de las organizaciones a ofrecer asistencia a los clientes, permitiéndoles organizar las imágenes mentales de lo que ocurre (Duque, 2005)

En consecuencia, el peso asignado a cada uno de los elementos o componentes mencionados puede variar en función del tipo de organización, los objetivos que busca alcanzar o el tipo de servicio que ofrece. Sin embargo, hay algunos criterios más universales y comunes que deben tenerse en cuenta siempre, como la disponibilidad de recursos, la infraestructura adecuada para el correcto almacenamiento de los productos y la calidad de los insumos entregados.

Tabla 11

*Características de los componentes de calidad de los servicios del programa vaso de leche*

Componentes	Valor esperado		Valor percibido		Brecha (b-a)
	(a)		(b)		
	Promedio	Desv. Estand.	Promedio	Desv. Estand.	
Aporte nutricional (energía, proteínas, grasas y carbohidratos) de los insumos del Programa de Vaso de Leche.	4.206	0.641	3.214	0.304	-0.992
El índice de cobertura de beneficiarios del Programa del Vaso de leche.	4.047	0.488	3.141	0.454	-0.906
Procedencia de los insumos (leche evaporada, hojuela de avena, enriquecido lácteo), estos son de procedencia local.	4.258	0.521	3.814	0.451	-0.444
La calidad sanitaria, las condiciones de almacenamiento, la legislación sanitaria nacional de manipulación, vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas.	4.671	0.422	2.741	0.522	-1.93
En cuanto al manejo presupuestal de la Municipalidad Distrital de Crucero	4.356	0.547	2.859	0.457	-1.497

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

Al analizar los componentes de calidad de servicio del programa vaso de leche, presentados en la tabla 11, se evidencian las diferencias en los valores de la brecha entre la calidad percibida y lo esperado en los diferentes componentes: Aporte nutricional (energía, proteínas, grasas y carbohidratos) de los insumos del Programa de Vaso de Leche (-0.992), seguido del componente de índice de cobertura de beneficiarios del Programa del Vaso de leche (-0.906).

Por otro lado, los componentes que mejor se estaría calificando los servicios son: procedencia de los insumos (leche evaporada, hojuela de avena, enriquecido



lácteo), estos son de procedencia local (-0.444) otro de los componentes que presenta valores negativos relativamente bajos en cuanto al manejo presupuestal de la Municipalidad Distrital de Crucero (-1.497), y la calidad sanitaria, las condiciones de almacenamiento, la legislación sanitaria nacional de manipulación, vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas alcanza (-1.93).

La cantidad de variables involucradas en el estudio de la calidad del servicio del Programa Vaso de Leche, así como su tendencia por investigar a profundidad los factores que afectan el comportamiento de las usuarias, hacen ver al concepto holístico y complejo, principalmente porque son personas las involucradas en la interacción de la calidad del servicio. Por lo anterior se piensa en la sociología de las organizaciones como pilar para el estudio del concepto, ya que esta disciplina considera a la organización como un ente social, es decir, la vida en grupo de los seres humanos y su comportamiento social resultante. (Velásquez, 2012)

Al ser entonces las organizaciones entes sociales y abiertos, se analiza al programa Vaso de Leche, desde las personas, las cuáles constituyen el sistema social interno de la organización. Las personas son los seres que viven, piensan, sienten, y trabajan en la organización para alcanzar sus objetivos. En particular, los componentes de calidad adquirieron una gran relevancia al momento de la percepción del servicio, lo que significa que las usuarias perciben desde su experiencia en los diferentes momentos (tiempo y espacio) al interior de la organización. (Newstrom, 2011) En este sentido, mediante la noción de “intencionalidad”, Husserl, (1998) las usuarias adquieren conciencia de las cosas que hacen y constituyen el contexto, en otras palabras, cómo la percepción como forma de conciencia está siempre volcada hacia el mundo.

## 4.2. FACTORES DE CALIDAD RELACIONADAS EN LA ENTREGA DE LOS BIENES Y SERVICIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE CRUCERO

Los factores de eficiencia como son los mecanismos de supervisión y monitoreo que se implementan, los mecanismos utilizados para la focalización y cobertura de los beneficiarios y los factores de calidad como son la satisfacción del beneficiario y el tiempo de respuesta influyen en la gestión del Programa del Vaso de Leche (Gavedia y Paredes, 2021; Jimenez y Torres, 2017). Al analizar los factores relacionados a la calidad de servicio en la entrega de bienes y servicios del PVL se ha procedido un análisis factorial por componentes dado que las variables de estudio son ordinales.

Para examinar la matriz de correlaciones se aplicó el test de esfericidad de Bartlett, tomando en cuenta la matriz de correlación es la identidad, significa que las intercorrelaciones entre las variables son cero. Si se confirma la hipótesis nula ( $H_0: |R_p| = 1$  o  $R_p = I$ ) significa que las variables no están intercorrelacionadas.

Tabla 12

### *KMO y prueba de Bartlett*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,812
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	855,176
	gl	276
	Sig.	,000

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

En la tabla N° 12, se tiene la inversa de la matriz de correlaciones, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) y el test de Bartlett. El test de esfericidad de Bartlett se obtuvo a partir de una transformación del determinante de la matriz de correlación. El estadístico de dicho test viene dado por:



$$d_R = - [n-1 - \frac{1}{6}(2p+5)] \log |R| = - [n - \frac{2p+1}{6}] \sum_{j=1}^p \log(\lambda_j),$$

Donde  $n$  es el número de individuos de la muestra y  $\lambda_j$  ( $j = 1, \dots, p$ ) son los valores propios de  $R$ . El Test de Bartlett, se utilizó para verificar si la matriz de correlaciones es una matriz de identidad, es decir, si todos los coeficientes de la diagonal son iguales a la unidad y los extremos a la diagonal iguales a 0. Los resultados de la prueba nos indican que el valor de la  $\chi^2$  alcanza a 855,176 y un nivel de significación  $p=0.000$ , implica entonces que no se trata de una matriz de identidad, por lo que es posible realizar el análisis factorial con la información disponible.

KMO es un índice que toma valores entre 0 y 1 y que se utiliza para comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación observados con las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial de forma que, por lo que, el valor de KMO es  $\geq 0,5$ . Por tanto, para la investigación es aceptable realizar el análisis factorial porque el valor de la medida de adecuación Muestral de Kaiser-Meyer-Olkin es 0.709.

#### 4.2.1. Extracción de factores para el análisis

Una vez determinado que el análisis factorial era la técnica más adecuada para el análisis de datos, repasamos el método de los componentes principales para este estudio. El método de componentes principales implica estimar las puntuaciones de los factores mediante la tipificación de los primeros componentes principales  $k$  y de la matriz de carga de los factores mediante la correlación de las variables originales con estos componentes. Es decir, de las 24 variables de partida, de los cuales 2 son variables dicotómicas que no han sido tomados en cuenta por el programa, por lo que son 22 variables considerados originales, de ellos son 8 factores que se agrupan con valores de correlación muy alta (ver tabla 9).

Por otra parte, se evidencian los porcentajes individuales y acumulados, la proporción de varianza total explicada por cada uno de los factores, tanto para la solución no rotada como para rotada el valor alcanzado es 3.278 sobre el total de variabilidad (22 ítems) del total de la muestra. Por lo tanto, los ocho (08) factores incluidos en el análisis son capaces de explicar con exactitud en un 69.51 % de la variabilidad total, lo que puede considerarse como un porcentaje muy aceptable.

Tabla 13

*Varianza total explicada para los factores*

Componente	Auto valores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3,278	14,901	14,901	3,278	14,901	14,901	2,671	12,141	12,141
2	2,707	12,306	27,207	2,707	12,306	27,207	2,402	10,918	23,060
3	1,975	8,976	36,183	1,975	8,976	36,183	2,020	9,184	32,243
4	1,928	8,762	44,944	1,928	8,762	44,944	1,933	8,785	41,028
5	1,581	7,187	52,131	1,581	7,187	52,131	1,837	8,348	49,376
6	1,394	6,336	58,467	1,394	6,336	58,467	1,713	7,786	57,162
7	1,237	5,621	64,088	1,237	5,621	64,088	1,395	6,342	63,504
8	1,192	5,419	69,506	1,192	5,419	69,506	1,320	6,002	69,506
9	,927	4,211	73,718						
10	,862	3,918	77,636						
11	,770	3,500	81,135						
12	,673	3,058	84,193						
13	,587	2,666	86,859						
14	,547	2,487	89,346						
15	,446	2,026	91,372						
16	,405	1,842	93,214						
17	,337	1,533	94,746						
18	,321	1,457	96,203						
19	,310	1,407	97,611						
20	,249	1,133	98,743						
21	,152	,691	99,434						
22	,125	,566	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta



La comunalidad es un valor calculado en el análisis factorial para cada una de las variables originales sumando los cuadrados de las correlaciones o cargas entre los factores retenidos y la variable para la que se calcula. Expresa la proporción de varianza explicada por la variable extraída o explicada con  $m$  factores, donde  $m$  es el número de factores retenidos. Si  $m$  es igual al número total de variables la comunalidad será igual a 1. En la tabla 13, el factor se interpreta en función de las variables más correlacionadas con él. En consecuencia, los factores que tienen valores por encima de 0.70 son aquellas que explican la variabilidad en mayor proporción, por tanto, las variables que obtienen valores altos explicarían la calidad de servicio del programa vaso de leche.

Tabla 14

*Análisis de Comunalidades*

	Inicial	Extracción
Las raciones de desayunos que reciben los beneficiarios siempre sean elaboradas con leche líquida – pasteurizada	,000	,712
Los proveedores de alimentos cuentan con infraestructura adecuada (almacenes) para conservar los alimentos.	,000	,702
La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) que se ofrecen a los beneficiarios, muestran la fecha de vencimiento	,000	,700
La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), muestran un olor y saber agradable	,000	,843
Son adecuadas las condiciones de entrega de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), de la municipalidad a los beneficiarios	,000	,679
Los empleados del programa vaso de leche brindaban información completa y oportuna a sus usuarios	,000	,656
Los funcionarios del programa explican con claridad sobre los trámites/gestiones a seguir	,000	,665
Los empleados del programa infunden confianza, son educados y amables con los usuarios	,000	,691
El usuario y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida por el personal encargado	,000	,772
Los empleados del programa social vaso de leche promete hacer algo para una determinada fecha, lo cumplían	,000	,537
Cuando los usuarios tienen problemas los empleados mostraban un interés sincero en solucionarlo	,000	,721
Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal del programa social	,000	,773
El programa brinda atención en forma oportuna cumpliendo los plazos establecidos	,000	,634
El programa brinda al momento de inscribir al usuario por el personal administrativo se programa de una manera transparente y le ejecuta en corto plazo	,000	,626
El personal encargado brinda capacitación, charlas para una mejor formación a las usuarias	,000	,674
El programa llega a los más necesitados y son canalizados en el menor tiempo posible	,000	,531
Los empleados programa están dispuestos siempre a ayudar a las usuarias	,000	,728
Los empleados del programa siempre están dispuestos a responder a las preguntas de las usuarias	,000	,790
Los empleados del programa brindaban a sus usuarios una atención personalizada	,000	,742
El programa tenía horarios de trabajo convenientes para poder atender a todas sus usuarias	,000	,682
Los empleados del programa se interesaban en conocer las necesidades de sus usuarias	,000	,658
Los empleados del programa priorizan los intereses de sus usuarias	,000	,774

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de extracción: análisis de componentes principales

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

En la tabla 14, el número de factores (Componentes Principales) con un valor superior a 1 son 08 (son los factores que se seleccionan usando el Gutman-Kaiser programado por defecto en el SPSS), pero a partir del factor 5 hay una clara

inflexión en la línea descendente, por lo que podemos rotar cinco factores en vez de 8, es decir, cinco factores explicarán menos varianza que 8, pero la estructura será más clara e interpretable. De acuerdo a varios autores, a pesar de su imprecisión, este es el preferido método para determinar el número de factores (Costello y Osborne, 2003, 2005). A diferencia del procedimiento más usual de Guttman-Kaiser, no son los valores absolutos de las varianzas, sino los valores relativos los que se tienen en cuenta. Pero los valores relativos. Con menos factores, la estructura puede volverse más clara, aunque la proporción de varianza explicada por todos los factores disminuye. (Ledesma y Valero- Mora, 2007).

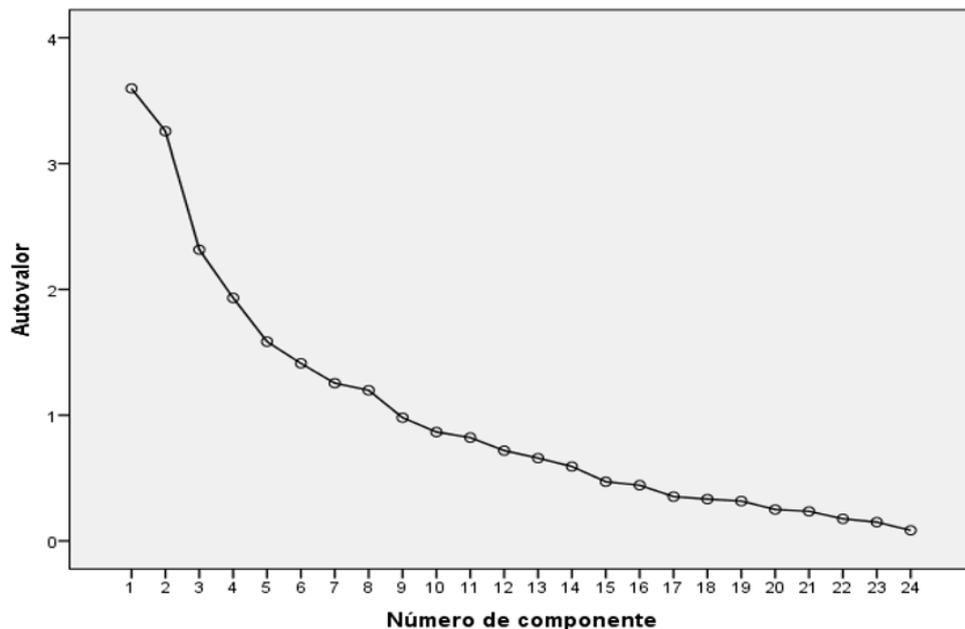


Figura 1 Gráfico de sedimentación

**Fuente:** Elaboración propia con base a los datos de la encuesta

#### 4.2.2. Rotación VARIMAX para análisis factorial

Este método asume que si uno aumenta la varianza de las cargas factoriales al cuadrado de cada factor por causa alguna de su factorial carga a acercarse a uno otro, mientras que otros se acercan a cero, lo que se obtiene es una pertenencia más



clara. La inteligible de cada variable es un factor. Los nuevos ejes se obtienen maximizando la suma para los  $k$  factores retenidos de las varianzas de las cargas factoriales al cuadrado dentro de cada factor. Para evitar las variables de aire más Altos de las comunales tengan más peso en la solución final, se efectuó la normalización de Kaiser que consiste en dividir cada carga factorial al cuadrado por la comunalidad de la variable correspondiente. En consecuencia, el método varimax determina la matriz  $B$  de forma que se maximice la suma de las varianzas:

$$V = P \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^p \left( \frac{b_{ij}}{h_j} \right)^4 - \sum_{i=1}^k \left( \sum_{j=1}^p \frac{b_{ij}^2}{h_j^2} \right)^2$$

Tabla 15

*Matriz de componentes rotadosa*

Variables	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Las raciones de desayunos que reciben los beneficiarios siempre sean elaboradas con leche líquida – pasteurizada	<b>843</b>	.023	.027	002	.017	066	.105	.003
Los productos (avena, maca, quiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, mostraban suavidad y buen aspecto	<b>852</b>	.029	007	.078	099	039	074	.006
Los proveedores de alimentos cuentan con infraestructura adecuada (almacenes) para conservar los alimentos.	414	.073	293	.538	057	.104	.037	.297
La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) que se ofrecen a los beneficiarios, muestran la fecha de vencimiento	<b>734</b>	.014	.206	211	.102	024	241	132
La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), muestran un olor y saber agradable	<b>876</b>	224	.017	.005	039	069	.103	.061
Son adecuadas las condiciones de entrega de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), de la municipalidad a los beneficiarios	.340	.003	.430	210	415	385	.012	.001
Los empleados del programa vaso de leche brindaban información completa y oportuna a sus usuarios	115	.038	504	022	.020	174	485	263
Los funcionarios del programa explican con claridad sobre los trámites/gestiones a seguir	112	.250	095	231	583	086	.384	092
Los empleados del programa infunden confianza, son educados y amables con los usuarios	.185	010	<b>740</b>	198	.091	.034	148	.188
Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios	.048	<b>791</b>	007	064	.186	.227	.003	.044
El usuario y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida por el personal encargado	083	.079	272	<b>785</b>	.168	.041	136	.126
Los empleados del programa social vaso de leche promete hacer algo para una determinada fecha, lo cumplían	262	179	553	149	259	007	.061	196
Cuando los usuarios tienen problemas los empleados mostraban un interés sincero en solucionarlo	196	805	.016	088	.134	.135	091	.157
Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal del programa social	066	119	252	<b>817</b>	.020	.157	011	013
El programa brinda atención en forma oportuna cumpliendo los plazos establecidos	052	.039	004	.173	<b>756</b>	012	.017	.152
El programa brinda al momento de inscribir al usuario por el personal administrativo se programa de una manera transparente y le ejecuta en corto plazo	.032	727	045	.084	036	042	118	144
El personal encargado brinda capacitación, charlas para una mejor formación a las usuarias	.065	.114	.033	.200	671	.368	073	.130
El programa llega a los más necesitados y son canalizados en el menor tiempo posible	.159	.068	<b>690</b>	102	024	020	111	118
Los empleados programa están dispuestos siempre a ayudar a las usuarias	209	559	113	062	125	.057	.033	597
Los empleados del programa siempre están dispuestos a responder a las preguntas de las usuarias	.005	131	110	141	.058	.020	<b>853</b>	.046
Los empleados del programa brindaban a sus usuarios una atención personalizada	.081	483	584	100	.088	063	.255	.113
El programa tenía horarios de trabajo convenientes para poder atender a todas sus usuarias	.076	.104	036	.044	.276	.078	019	<b>756</b>
Los empleados del programa se interesaban en conocer las necesidades de sus usuarias	041	.169	019	.034	.135	<b>740</b>	.128	.052
Los empleados del programa priorizan los intereses de sus usuarias	133	.083	036	.138	031	<b>842</b>	169	.042

Método de extracción: análisis de componentes principales.

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta



La tabla 15, se observan que los componentes muestran valores que tienen pesos factoriales altos y bajos, de las ocho variables seleccionadas, en algunos componentes tienen carga factorial alta (valores sombreados en negrita) en efecto, nos indican que estos factores explican que las socias del programa vaso de leche, consideran dichas variables como factores de calidad más importantes en la gestión del programa (Kaiser, 1958). Esto hace que haya factores con correlaciones altas con un número pequeño de variables y correlaciones nulas en el resto, quedando así redistribuida la varianza de los factores.

Con el fin de comprender los hechos o fenómenos sociales en sus propios términos para proporcionar una descripción de la experiencia humana tal como es experimentada por la misma persona, o la reconstrucción del mundo interior de la experiencia del sujeto, ya que cada individuo tiene su propia manera de experimentar la temporalidad, la espacialidad, la materialidad, a los cuales se atribuye los factores de calidad de servicio del programa VL (Groenewald, 2004)

En tal sentido, el conocimiento obtenido podrá dar cuenta tanto de la reflexión como herramienta para "comprender" qué factores identifican o perciben las usuarias como componentes de calidad a partir de la vivencia de las mismas; aportando, nuevos elementos al campo disciplinar. Conocer cómo se vive esta particular experiencia se podría considerar un avance, pero más aún se enriquecerá con la identificación de atributos de los factores de calidad del servicio, los cuales varían de acuerdo con las características de la organización, su escenario sociocultural y socioeconómico de las usuarias. Estos hallazgos se requieren para evidenciar y ser utilizados en intervenciones del programa coherentes con la realidad vivida por las socias. Luhmann, (1995) Esta es, al mismo tiempo, una forma de aportar y fortalecer



el cuerpo disciplinar, en especial, para mejorar la calidad del servicio del programa PVL en esta situación.

Desde lo social, entendido como la interacción de las mujeres con su familia y colectivo PVL, el enfoque fenomenológico permitió aproximar la práctica del programa a la realidad que viven y deben afrontar las usuarias; y a los vínculos que desarrollan o desean desarrollar en el proceso de prestación de servicio. Por tanto, en su relevancia científica la percepción es definida mediante operaciones metódicas pertinentes y así se separa de la experiencia general de la vida. Al percibir los factores de calidad desde el punto de vista de las usuarias, la realidad es reformulada en el sentido de la objetividad, porque, se trata aquí de la construcción de una realidad que, como en cualquier percepción, es entendida como realidad externa, pero, en este caso, está organizada metódica y teóricamente. (Husserl, 1998)

#### **4.2.3. Prueba de T para la hipótesis 1**

A estos resultados se les aplicó la prueba de T- Student, para establecer si existen diferencias entre medias de los usuarios entre servicio recibido y servicio esperado y si los valores de la prueba difieren significativamente de un valor dado conocido o hipotetizado. La prueba calcula estadísticos descriptivos para las variables de contraste junto con la prueba t, para el intervalo de confianza del 95% para determinar la diferencia de la media de la variable de contraste y el valor hipotetizado de la prueba. Para lo cual se ha planteado las siguientes hipótesis estadísticas:

- La Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe diferencia significativa en la percepción de las beneficiarias entre el servicio recibido y el servicio esperado.

- La Hipótesis alterna ( $H_a$ ): Existe diferencia significativa en la percepción de las beneficiarias entre el servicio recibido y el servicio esperado.

El resultado obtenido pone de manifiesto que la media del servicio recibido por las beneficiarias es significativamente inferior a la media del servicio esperado, a un nivel de significancia de  $p=0,000$ , ya que la media obtenida es de 2.97 y la media esperada 3.88

Tabla 16

*Estadísticos para una muestra*

Variables	N	Media	Desviación típ.	Error tít. de la media
Percepción del servicio recibido	67	2,97	,244	,030
Expectativa del servicio esperado	67	3,88	,537	,066

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

Observando los resultados podemos afirmar que existe validez discriminante, por lo que se ratifica que los valores obtenidos son válidos en las pruebas anteriores. Por lo tanto, los valores de P son menores que 0.05 ( $p=0.000$ ), lo que evidencia que existen diferencias significativas estadísticamente. Es decir, las beneficiarias del PVL en el distrito de Crucero, piensan o perciben que los servicios brindados son inferiores a lo esperado, por tanto, es de regular calidad (ver tabla 13).

Tabla 17

*Prueba "T" para una muestra*

	t	l	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Percepción del servicio recibido	99,500	6	,000	2,970	2,91	3,03
Expectativa del servicio esperado	59,132	6	,000	3,881	3,75	4,01

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

#### 4.2.4. Análisis de Regresiones Lineal Múltiple de la prueba de Hipótesis 1

Para poder determinar los factores asociados a la calidad percibida de las beneficiarias sobre el servicio de calidad del PVL se ha formulado la siguiente hipótesis estadística:

##### Hipótesis estadística 01:

**H<sub>0</sub>:**  $F_c \leq F_t$ ; los factores como aspectos tangibles, seguridad en la atención, fiabilidad en el servicio, capacidad de respuesta, cortesía o empatía en la atención, el tiempo de espera al obtener el servicio, tipo de insumos entregados, mecanismos de entrega insumos o servicios *no son condicionantes* de la calidad de servicio percibida por las beneficiarias del PVL.

**H<sub>1</sub>:**  $F_c > F_t$ ; los factores como aspectos tangibles, seguridad en la atención, fiabilidad en el servicio, capacidad de respuesta, cortesía o empatía en la atención, el tiempo de espera al obtener el servicio, tipo de insumos entregados, mecanismos de entrega insumos o servicios, *son condicionantes* de la calidad de servicio percibida por las beneficiarias del PVL.

Tabla 18  
*Resumen del modelo de regresión lineal múltiple*

Modelo	R	R Cuadrado	R Cuadrado corregido	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cam bio en F	11	12	
1	,275 <sup>a</sup>	,769	,761	,237	,076	,319	5	,000	1,984

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

- variables predictoras:* (*constante*), Empatía, Elementos Tangibles, Confiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, el tiempo de espera al obtener el servicio, Tipo de insumos entregados, Mecanismos de entrega insumos o servicios.
- variable dependiente:* Nivel de calidad percibido



Los factores analizados resultan ser condicionantes para explicar la calidad del servicio que oferta el PVL a un nivel de significancia de ( $F=0.000$ ); por otro lado, el coeficiente de determinación es ( $R^2 0,769$ ), lo cual implica que la variación en la calidad de servicio es determinada por las variables plateados en el modelo. Con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, los factores de calidad de los servicios del programa vaso de leche en el distrito de Crucero está condicionado a los factores como la empatía, elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, el tiempo de espera al obtener el servicio, tipo de insumos entregados, mecanismos de entrega de insumos o servicios.

El valor del estadístico de Durbin-Watson mide el grado de autocorrelación entre el residuo correspondiente a cada observación y la anterior. En el caso, toma el valor **1.984**, próximo a 2 lo que indica la incorrelación de los residuos. El modelo permite visualizar los factores que intervienen en la calidad y las relaciones que se establecen entre sus distintos factores o componentes. Dado que, las acciones de las usuarias no tienen lugar en el vacío, sino que tienen un contexto y están orientadas hacia objetivos comunes “satisfacción de la necesidad alimentaria”. Por tanto, los actores se desenvuelven en el terreno de la intersubjetividad, influyéndose unos con otros en los procesos de interacción, en diferentes grados y en la medida en que interactúan sus acciones se convierten en el contexto motivacional o condicional compartido para identificar y objetivar los factores de calidad. (Schutz, 2012).

### 4.3. NIVEL DE CALIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS SOBRE LA OFERTA DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR EL PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE CRUCERO

El nivel de calidad percibida está relacionado con la satisfacción de las personas con la atención que reciben, que se concibe como una medida de control de calidad (Salas, 2014). Esta sección analizará los resultados de la investigación en relación con el nivel de satisfacción con la atención percibida por los usuarios o beneficiarios del programa de vaso de leche del distrito de Crucero. Aunque la calidad de los servicios es una preocupación, hay pocos estudios o experiencias que cuantifiquen la satisfacción de los usuarios de los servicios sociales públicos con la atención que reciben.

Aunque la calidad percibida o la satisfacción del usuario en los Servicios Sociales como un programa de vaso de leche puede analizarse sobre la base de la suposición de que la satisfacción es el resultado de la comparación de las expectativas del sujeto con el servicio recibido o obtenido, es necesario mencionar que la satisfacción también tiene un componente afectivo. (Cabrera Rodríguez, Donoso, Aneas, Campo y Pi i Murugó, 2010).

Tabla 19

*Escala Likert para medir la satisfacción del usuario.*

Escala (Servqual)	Likert	Significado	Rango de puntuación de satisfacción
1		Muy insatisfecho	1 – 24
2		Insatisfecho	25 – 48
3		Ni satisfecho, Ni insatisfecho	49 – 72
4		Satisfecho	73 – 96
5		Muy satisfecho	97 - 120

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

#### 4.3.1. Estimación de índice general de la calidad de servicio esperado y recibido en el PVL.

La escala SERVQUAL es la metodología que permite medir el índice de calidad del servicio del PVL percibido por las usuarias. Empleando los datos de la encuesta, fueron calculadas el índice de calidad, utilizando los estándares de los ítems del instrumento SERVQUAL, así como los coeficientes de fiabilidad (coeficientes alfa mencionadas más arriba), por medio de las puntuaciones obtenidas como resultado de la diferencia entre percepciones (servicio recibido) y expectativas (servicio esperado) para las cinco dimensiones propuestas, es decir, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, atención al usuario y seguridad y empatía (ver tabla 15). Concluido este procedimiento se procede a calcular el Índice de Calidad en el Servicio (ICS) para cada dimensión, a partir de los ítems que lo integran, para efecto de comparación, para lo cual se utiliza la siguiente fórmula:

$$Q_i^* = \sum_{j=1}^k (P_{ij} - E_{ij}^*)$$

Dónde:

- $Q_i^*$  es la calidad percibida global del cliente  $i$  en el “SERVQUAL revisado”;
- $k$  es el número de atributos, 24 en este caso;
- $P_{ij}$  es la percepción del resultado del cliente  $i$  con respecto al atributo  $j$ ;
- $E_{ij}^*$  es la expectativa revisada de calidad de servicio del atributo  $j$  para el cliente  $i$

$$\text{ICS global} = \sum i \text{ IC}$$

La interpretación del resultado del índice se hace con base en que, si es un número negativo indica que las expectativas (servicio esperado) son mayores que las percepciones (servicios recibidos), si el número es positivo, indica que las

percepciones de los usuarios están por arriba de las expectativas, lo que significa que el servicio que brinda el PVL sería de calidad.

$$Q^*i = \sum (71 - 98)$$

$$Q^*i = (-27)$$

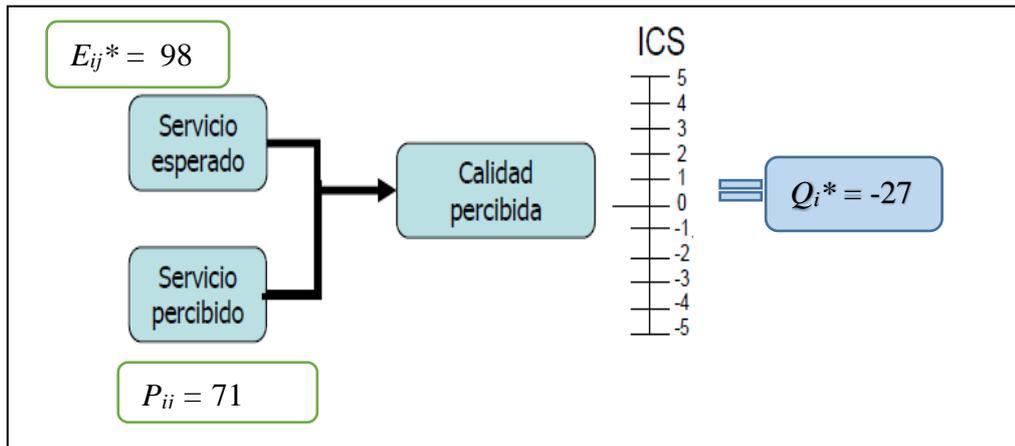


Figura 2 Estimación de índice general de la calidad de servicio esperado y recibido en el PVL.

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

En la Figura 2, se muestra los valores de la media sobre la brecha que existe entre el servicio esperado (Expectativas) y lo que el usuario percibe (servicio recibido). Las brechas que existen entre las expectativas y las percepciones del usuario de los servicios que brinda el PVL es significativo y con algunas diferencias entre las dimensiones estudiadas. De manera general, el promedio de las expectativas o servicio esperado es mayor que el promedio del servicio recibido, por lo que, el índice de diferencia general es negativo superior a (-1) pero, cuando se observa según las dimensiones de calidad los desajustes es diferencial: la dimensión “*Empatía*” resalta con mayor índice de diferencia (-1.28), seguido de la dimensión “*Capacidad de respuesta*” tiene un índice de (-1.40), asimismo, la dimensión “*Confiabilidad*” el índice equivale (-1.16), seguido de la dimensión “*Atención al Usuario y Seguridad*” (-0.98), y finalmente la

dimensión “*Elementos Tangibles*” (-0.53) respectivamente. Sin embargo, de manera general el índice Servqual para el componente del servicio esperado alcanza 98 puntos y para el servicio recibido alcanza 71 puntos, existiendo una brecha de -27 puntos (ver figura 2).

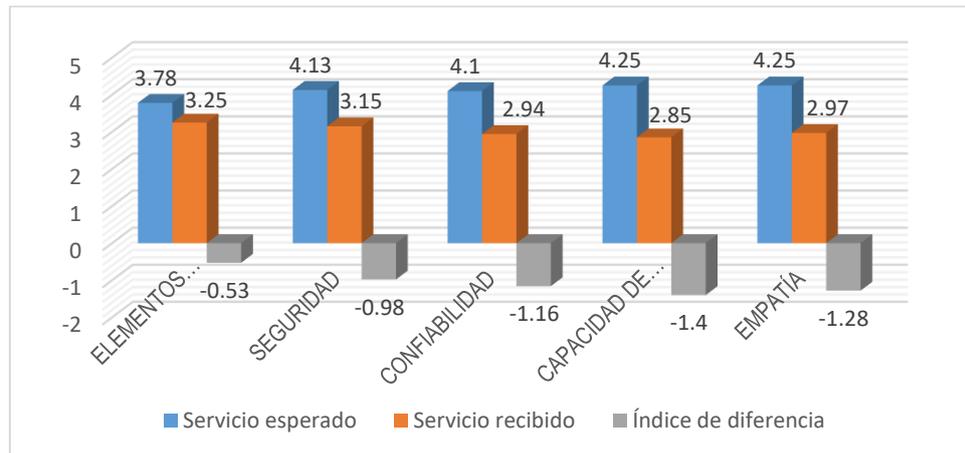


Figura 3 Valores promedios sobre el servicio recibido y esperado del PVL en el distrito de Crucero

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

Al analizar la Figura 3, se observa que la dimensión más cercana a cero es “Elementos Tangibles” implica entonces, que para las beneficiarias existe una mayor satisfacción con el servicio recibido en lo que respecta: a las raciones de desayunos, la calidad del producto, infraestructura adecuada, fecha de vencimiento de los productos, olor y sabor de los productos y las condiciones de entrega. Por otra parte, existe una mayor insatisfacción con el servicio recibido en los aspectos de cómo los empleados del programa brindaban sus atenciones, si el horario de trabajo del programa es conveniente para poder atender a todas sus usuarias, los empleados del programa se interesaban en conocer las necesidades de sus usuarias y los empleados del programa priorizan los intereses de sus usuarias.



La realidad de la vida cotidiana es la base sobre la cual se construyen las percepciones sociales y por tanto tiene un contenido social. Las usuarias del PVL, no perciben las cosas sin antes haber participado de cierta interacción con ellas, por tanto, lo social es dialéctico en relación a los estados subjetivos y objetivos. Las construcciones subjetivas tienen su máxima expresión en la realidad de la vida cotidiana donde se construye dialécticamente en sus interacciones como ser social.

Para que las cosas adquieran significado, o la realidad en general, se requiere de la acción social como forma de intervención en la vida social, particularmente el programa Vaso de Leche. En este caso la acción social “es una acción donde el sentido mentado por el sujeto o sujetos está referido a la conducta de otros, orientándose por ésta en su desarrollo”. (Weber, 2003:86). Las socias actúan sobre la base del significado de los objetos (componentes de calidad). Para comprender la calidad percibida (acción) de las socias, es necesario ver los componentes o atributos (objetos) que están presentes en la vida individual y colectiva, tal como ellas aparecen. La naturaleza de los componentes de calidad (objeto) está constituida por el significado social que tiene para las usuarias que está en interacción con él. Los componentes de calidad adquieren determinados contenidos, lo cual puede determinar la satisfacción de las usuarias y la dinámica social que se establecen al interior de la organización.

#### **4.3.2. Estadísticos descriptivos entre servicio esperado y servicio recibido del PVL**

En la tabla 20, se muestra los valores estadísticos para constatar las percepciones de las beneficiarias del programa vaso de leche, sobre el nivel de calidad del servicio prestado. Así, podemos observar que el 50 % de las usuarias

están por encima 3.78, lo que significa que la mitad de las usuarias contestaron que esperaban medianamente buena la atención o el servicio en los elementos tangibles que cuenta el PVL, por otro lado, el 50 % de las usuarias respondieron por encima de 4.13, 4.10, 4.25, 4.25, es decir, la mitad de las usuarias del PVL esperaban un buen servicio en los componentes se calidad como seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Tabla 20

*Estadísticos descriptivos entre servicio esperado y servicio recibido del PVL*

	Expectativas (servicio esperado)					Percibido (servicio recibido)				
	ELEMENTOS TANGIBLES	SEGURIDAD	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	EMPATÍA	ELEMENTOS TANGIBLES	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	EMPATÍA	SEGURIDAD
N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Media	3,78	4,13	4,10	4,25	4,25	3,25	3,15	2,94	2,85	2,97
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Desviación estándar	,487	,385	,394	,438	,438	,472	,744	,457	1,048	1,044
Varianza	,237	,148	,156	,192	,192	,223	,553	,209	1,099	1,090
Mínimo	2	3	3	4	4	2	2	2	1	1
Máximo	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
Suma	253	277	275	285	285	218	211	197	191	199

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

Sin embargo, en lo que respecta al servicio recibido, se observa que en los componentes como elementos tangibles y confiabilidad el 50 % de las beneficiarias están por encima del valor de 3.25 y 3.15 respectivamente, esto implica, que la mitad de las usuarias respondieron que la atención que recibieron del PVL una atención por debajo de lo esperado. Asimismo, en resto de los componentes tales como: capacidad de respuesta, empatía y seguridad, más de 50 % de las usuarias contestaron que la atención recibida ha sido muy baja. Esto implica, que los servicios del PVL no está cumpliendo con los protocolos establecidos y sobre todo la forma como son atendidos por los operadores del programa.



Una organización orientada al servicio como PVL, debe considerar que la oferta está dominada por intangibles cuya utilidad radica principalmente en la solución de necesidades de las usuarias o en los cambios que opera en ellos. Por lo tanto, el concepto de calidad de servicios es aquel que hace referencia al conjunto de actuaciones del PVL que permiten satisfacer a sus usuarias. De igual manera, calidad es la adecuación de las actividades de la organización a la definición del papel que sus gestores quieran que ésta juegue en el mercado, lo cual, el nivel de servicio que se le brinda como organización (PVL), es considerado como un valor adicional para el sostenimiento del programa.

#### **4.3.3. Análisis de la Prueba de Tau<sub>b</sub> de Kendall de la hipótesis 2.**

El Coeficiente de la Prueba de Tau b de Kendall nos evidencia el grado de asociación entre las variables independientes (atributos y/o dimensiones de calidad) con la variable dependiente (nivel de satisfacción general del usuario) sobre la calidad de servicio brindado por el PVL. El modelo de la ecuación está dado por la siguiente expresión:

$$\tau = (S_a - S_b) / [n(n - 1) / 2]$$

Donde,

$\tau$  = Estadística de Kendall

$n$  = # de casos

$S_a$  = Sumatoria de rangos más altos

$S_b$  = Sumatoria de rangos más bajos

#### **Hipótesis 02**



El nivel de calidad percibida por los usuarios sobre bienes y servicios entregados por el programa, está relacionado con las características y mecanismos de entrega y la satisfacción del servicio recibido en el distrito de Crucero.

**H<sub>0</sub>:**  $F_c \leq F_t$ ; el nivel de calidad percibida sobre bienes y servicios entregados por el programa vaso de leche, *no está asociada* a los atributos de las dimensiones de calidad para las beneficiarias.

**H<sub>a</sub>:**  $F_c > F_t$ ; el nivel de calidad percibida sobre bienes y servicios entregados por el programa vaso de leche, *está asociada* a los atributos de las dimensiones de calidad para las beneficiarias. Para el conjunto de dimensiones de calidad considerados por el modelo Servqual, se toma en cuenta de  $n$  atributos evaluados por  $m$  usuarios, la  $t$  provee información sobre el grado de acuerdo o en desacuerdo entre  $m$  rangos otorgados por los usuarios. Sin embargo, es oportuno aclarar que el kendall siempre es un valor positivo entre 0 y 1, es decir, sí la evaluación de cada usuario a los  $n$  atributos es similar, entonces la  $t$  es igual a 1, en cambio si hay desacuerdo, entonces el  $t = 0$ .

Tabla 21

*Prueba de Tau\_b de Kendall de la Hipótesis 2*

			Nivel de Satisfacción General de las usuarias PVL	ELEMENTOS TANGIBLES	SEGURIDAD	CONFIABILIDAD AD	CAPACIDAD DE RESPUESTA TA	EMPATÍA
Nivel de Satisfacción General de las usuarias PVL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	1.000	.657**	.860**	.789**	.871**	.967**
		N	67	67	67	67	67	67
ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	.657**	1.000	-.091	.048	.026	.026
		N	67	67	67	67	67	67
SEGURIDAD	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	.860**	-.091	1.000	.595**	.333**	.107
		N	67	67	67	67	67	67
CONFIABILIDAD AD	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	.789**	.048	.595**	1.000	.458**	.153
		N	67	67	67	67	67	67
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	.871**	-.026	.333**	.458**	1.000	.025
		N	67	67	67	67	67	67
EMPATÍA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	.967**	-.026	.107	-.153	.025	1.000
		N	67	67	67	67	67	67

**Fuente:** elaboración propia con base a los datos de la encuesta

Para determinar la relación entre nivel de calidad recibida y los componentes de calidad para la prueba de hipótesis 2, se estimó el Coeficiente de Taub de Kendall, los valores encontrados en la tabla N° 21, se puede establecer que existe una correlación alta y positiva, con una significancia de  $p = 0.000$ , en todas las dimensiones tratadas, esto implica entonces, que a medida que mejore los atributos o componentes en las dimensiones de calidad mejorara el nivel de satisfacción general (NSG) sobre de las usuarias del PVL.



Al analizar los valores de los Coeficientes de Tau b de Kendall, por dimensiones se encontró que los componentes de calidad en la dimensión “Elementos Tangibles” los valores de  $\tau$  nos indican que hay una correlación alta y positiva ( $\tau = .657^{**}$ , con una significancia de  $p = 0.000$ ), que implica que a medida que mejoren los atributos de calidad en la dimensión de elementos tangibles mejora en la misma dirección el nivel de satisfacción general de las beneficiarias.

Por otro lado, en la dimensión “Atención al Usuario y Seguridad” ( $.860^{**}$  y con una significancia de  $p=0.000$ ), es decir, los atributos de esta dimensión tienen una relación directa y positiva a un nivel de 86.0%. Asimismo, la dimensión “Confiabilidad” (habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable) el valor de la  $\tau = .789^{**}$  y  $p= 0.000$ , es decir, el 78.2 % de la mejora en el nivel de satisfacción general del usuario está direccionado con los cambios en los atributos o componentes de la dimensión confiabilidad.

Finalmente se tiene el coeficiente de  $\tau$  que tiene mayor valor en los cambios está en la dimensión “empatía” representa un valor de asociación muy alta y positiva ( $.967^{**}$  y con una  $p=0.000$ ). Mientras la dimensión “capacidad de respuesta” (disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido), alcanza un valor de  $\tau = .871^{**}$  y con una  $p=0.000$ ; esto nos indica que el nivel de satisfacción percibida sobre los servicios de calidad, resulta significativa para explicar la calidad del servicio del PVL; si bien, el 87.1% de la variación en las satisfacciones de la percepción de calidad es explicada por los atributos o componentes, es necesario considerar que se trata de un conjunto de datos transversales.

Desde el punto de vista sociológico, los resultados se podrían sostener que las relaciones en el mundo social experimentado directamente por los actores (usuarias)



son del tipo cara cara. Se caracterizan por su inmediatez espacial y temporal ya que las socias están en el mismo sitio y en el mismo lugar. Es decir, comparten un mismo contexto social y son consientes de las dimensiones o componentes que trae en PVL. Por tanto, las socias interpretan el significado de la calidad a partir de la intersubjetividad de sus relaciones que establecen al interior de la organización. Mediada por los esquemas de la experiencia que han tenido como miembros activos en el PVL. (Schutz, 2012)

Por tanto, considerando los valores obtenidos en la prueba se puede llegar a la conclusión de que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el nivel de calidad percibida por las beneficiarias sobre los servicios del PVL, es relativamente baja y está determinada por los atributos y componentes de las dimensiones de calidad plateadas en el estudio.

#### **4.4.DISCUSIÓN**

La preocupación por la calidad atraviesa varios ámbitos del conocimiento, y la sociología no está exento a ello, principalmente en el ámbito de la sociología económica, existen gran interés en analizar las dinámicas de cooperación y/o rivalidad que se producen entre sus miembros y la presencia de industrias auxiliares y servicios avanzados le proporcionan importantes ventajas competitivas y la innovación en productos y procesos ha de ser el factor clave para el mantenimiento de su competitividad en los próximos años.

Al respecto Cordero (2019) menciona que es posible notar que, aunque en un leve porcentaje, el programa abarca a la población madres adolescentes, la cual es una de las más vulnerables que busca cubrir el programa, por ende, uno de los objetivos del programa se logra cumplir en este aspecto. Por otro lado, Ibáñez, (2020) Aunado a lo



anterior alrededor del 60% se encuentran satisfechos con la puntualidad en la entrega de los alimentos del programa, se aplicó el modelo SERVQUAL, el cual fue la herramienta utilizada para analizar las expectativas de los usuarios sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio.

Sotomayor (2021) menciona, el factor administrativo asociado a la satisfacción del Programa “Vaso de Leche” fue el tipo de beneficiario, en el distrito de Crucero se relaciona con las experiencias y actividades desarrolladas en los diferentes ámbitos tanto al interior y exterior de la organización. En consecuencia, la escala adaptada al modelo *Servqual* nos permite sostener que los componentes (servicio esperado y servicio recibido), es fiable y consistente para medir la calidad del servicio que brinda el PVL a sus beneficiarias. Similar resultado ha encontrado Borda (2020) donde se puede inferir que la calidad de gestión percibida, se asocia con la satisfacción de beneficiarios del Programa Vaso de leche. Podemos establecer que se hace urgente la implementación de planes de acción que permitan mejorar la calidad del servicio que reciben los usuarios, sobre todo en los aspectos referentes a la capacidad de respuesta y la empatía, que resultan de notable importancia en el conjunto de elementos para prestar un buen servicio.

Los factores mencionados resultan ser condicionantes para explicar la calidad del servicio del PVL, lo cual implica que la variación en la calidad de servicio es determinada por las variables planteados en el modelo SERVQUAL, los factores de calidad de los servicios del programa vaso de leche en el distrito de Crucero está condicionado a los factores como la empatía, elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, el tiempo de espera al obtener el servicio, tipo de insumos entregados, mecanismos de entrega de insumos o servicios.

Por lo que estos resultados es corroborado por los autores (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1994; Cronin y Taylor, 1994; Churchill y Surprenant, 1982; Cottle, 1991), al



sostener que los factores más importantes en la calidad del servicio para los usuarios' en cualquier organización, en orden de mayor a menor trascendencia: son la Empatía, Capacidad de respuesta, Seguridad, Fiabilidad y Elementos tangibles.

Por otro lado, y en la misma perspectiva en la sociología rural existe una preocupación por analizar las diversas reformas sociales y económicas que están desarrollando los territorios rurales orientados a la producción agroalimentaria basado en la competitividad, buscando brindar un servicio de calidad (T. Marsden, 2012). Los estándares de calidad se han convertido en un objeto de estudio privilegiado para abordar estas cuestiones (de Castro, Montesinos, y Reigada, 2021). De manera general, los estándares pueden concebirse como un dispositivo de regulación tanto de la calidad de los bienes y servicios como de la calidad de los procesos de elaboración, así como de todos los elementos implicados en él (Pérez, 2002; Marsden y Arce, 1995; Fornell, Anderson, Cha, y Bryant, 1996).

Respecto a nivel de calidad global percibida por la población beneficiaria está por según la escala de Servqual, se puede sostener con base a los resultados encontrados, donde las brechas de la calidad revelaron que el servicio esperado es mayor a los servicios recibidos por la población usuaria del programa. Este resultado revela que la calidad de servicio ofrecido, en general, tiene problemas serios para satisfacer las expectativas de sus usuarios y se ubica por debajo de lo esperado. Dichos resultados es similar a los encontrados por (Montalván y Caqui, 2015; Boulding et al., 2018; Rust y Oliver, 1993; Ibarra, Espinoza, y Casas, 2014).



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** De manera general se puede concluir que, la percepción de las beneficiarias sobre la calidad de servicio brindado por el PVL en el distrito de Crucero se relaciona con las experiencias y actividades desarrolladas en los diferentes ámbitos tanto al interior y exterior de la organización. En consecuencia, la escala adaptada al modelo *Servqual* nos evidencia un alfa Cronbach de 0.874 para el componente (servicio esperado) y 0.923 para el componente (servicio recibido), eso indica que tanto el instrumento y los atributos del mismo, es fiable y consistente para medir la calidad del servicio que brinda el PVL a sus beneficiarias. Por tanto, la percepción de la calidad es de carácter intersubjetivo y la forma en que las socias valoran la calidad es a través de tipificaciones que se objetivan en la experiencia propia.

**SEGUNDA:** Los factores mencionados resultan ser condicionantes para explicar la calidad del servicio del PVL a un valor de ( $F=0.000$ ) y el coeficiente de determinación es ( $R^2 0,769$ ), lo cual implica que la variación en la calidad de servicio es determinada por las variables planteados en el modelo. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, los factores de calidad de los servicios del programa vaso de leche en el distrito de Crucero está condicionado a los componentes de la empatía, elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, el tiempo de espera al obtener el servicio, tipo de insumos entregados, mecanismos de entrega de insumos o servicios. En esta lógica, el programa PVL prescriben papeles sociales, es decir, las usuarias asumen tipificaciones de conducta frente a ciertos componentes de cierto conocimiento común de la



organización y en su interacción con los gestores se establecen roles que facilitan adquirir experiencia para valorar la calidad percibida.

**TERCERA:** Respecto a nivel de calidad global percibida por la población beneficiaria está por debajo de promedio a 3 según la escala de Servqual, es decir, la población usuaria está “medianamente satisfecho”. En global, las brechas de la calidad revelaron una necesidad de mejora en la calidad del servicio en general y especificaron los ámbitos con mayor necesidad de mejora, en los aspectos de capacidad de respuesta y empatía en las atenciones brindadas por los funcionarios y/o operadores del programa. Este resultado revela que la calidad de servicio ofrecido, en general, tiene problemas serios para satisfacer las expectativas de sus usuarios y se ubica por debajo de lo esperado. Lo mencionado es corroborado con la estimación del Coeficiente de Tau\_b de Kendall, donde puede establecerse que existe una correlación alta y positiva, con una significancia de  $p = 0.000$ , en todas las dimensiones tratadas, esto implica entonces, que a medida que mejore los atributos o componentes en las dimensiones planteadas mejorará el nivel de satisfacción general (NSG) sobre el nivel de la calidad de servicios del PVL en el distrito de Crucero.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** Se recomienda Continuar con investigaciones referidas a la calidad de servicio de los programas de servicio social que oferta el estado y son implementados por los gobiernos locales y regionales, enfatizando el análisis cualitativo y cuantitativo de la importancia atribuida por los usuarios, integrando los elementos o factores externos relacionados a la calidad de servicio en los programas sociales alimentarios.

**SEGUNDA:** A los gobiernos locales para mejorar la calidad de servicio debe priorizar la mejora de la infraestructura y los almacenes de los insumos; en cuanto a la fiabilidad del servicio se debe tomar en cuenta las habilidades del personal encargado de prestar el servicio, para minimizar los errores. Referente a la atención al usuario y seguridad, se debe priorizar el conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza a las usuarias. En cuanto a la capacidad de respuesta se debe de enfatizar en el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de las usuarias de forma rápida y eficiente. Asimismo, se debe priorizar la atención individualizada en cuanto es necesaria a las beneficiarias. Poner énfasis en la preparación del personal en el manejo de la habilidad de la empatía, es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro para prestar el servicio de forma oportuna y amable.

**TERCERA:** Las beneficiarias deben diseñar en base a las dimensiones planteadas acciones de mejora que permitan no solo alcanzar los objetivos



organizacionales, sino desarrollar las competencias necesarias para responder a los retos que plantea la sociedad actual.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Villanueva, L. (1996). *La evaluación de las políticas públicas*. Estudio Introductorio, Porrúa, México.  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Aguilar%2C+L.+%281996%29+La+evaluación+de+las+políticas+públicas&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Aguilar%2C+L.+%281996%29+La+evaluación+de+las+políticas+públicas&btnG=)
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Mohr, L. A. (1994). Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint. *Journal of Marketing*, 58(4), 95–106.  
<https://doi.org/10.1177/002224299405800408>
- Borda, G. Y. (2020). *Calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del Distrito de Lucre - Aymaraes, 2019*. Abancay: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (2018). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions: <https://doi.org/10.1177/002224379303000102>, 30(1), 7–27.  
<https://doi.org/10.1177/002224379303000102>
- Cabrera Rodríguez, F. Á., Donoso Vázquez, T., Aneas Álvarez, A., Campo Sorribas, J. D., & Pi i Murugó, A. (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. *Redined.Educacion.Gob.Es*, 351, 311–336.  
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/76441>
- Cachay Montalván, M. C., & Sánchez Caqui, E. V. (2015). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014*.  
[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_10a9c90aecb202baa234ae1813b948c](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_10a9c90aecb202baa234ae1813b948c)



- Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491–504. <https://doi.org/10.1177/002224378201900410>
- Coila, Q. L. (2021). *Influencia de las relaciones interpersonales en la participación social de las socias del programa vaso de leche (PVL) de la Municipalidad Provincial de Huancané – 2019*. Puno – Perú: Universidad Nacional Del Altiplano.
- Cordero, G. C. (2019). *Evaluación del Índice de satisfacción de los beneficiarios de distribución de leche en polvo íntegra fortificada instantánea del Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil del Centro de Educación y Nutrición de Aguas Zarcas de San Carlos*. San José, Costa Rica.
- Cottle, D. (1991). El servicio centrado en el cliente. *Ediciones Díaz de Santos*. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=o37JeJi0-qoC&oi=fnd&pg=PA3&dq=Cottle,+W.+\(1989\).+El+servicio+centrado+en+el+cliente.+Como+lograr+que+regresen+y+sigan+utilizando&ots=40HSJXEDdS&sig=HKtmOACkfAMfji0996EBMKV38Hw](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=o37JeJi0-qoC&oi=fnd&pg=PA3&dq=Cottle,+W.+(1989).+El+servicio+centrado+en+el+cliente.+Como+lograr+que+regresen+y+sigan+utilizando&ots=40HSJXEDdS&sig=HKtmOACkfAMfji0996EBMKV38Hw)
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality.



*Journal of Marketing*, 58(1), 125–131.

<https://doi.org/10.1177/002224299405800110>

Castro Pericacho, C., Montesinos, M. E. G., & Reigada, A. (2021). La construcción social de la calidad. El caso del sector agroalimentario. *RES. Revista Española de Sociología. Dialnet.Unirioja.Es*, 30((1)), 19. <https://doi.org/10.22325/fes/res>

Druker, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Editorial Sudamericana. Buenos Aires. [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Druker%2C+P.+%281990%29.+El+ejecutivo+eficaz.+Buenos+Aires%3A+Editorial+Sudamericana.&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Druker%2C+P.+%281990%29.+El+ejecutivo+eficaz.+Buenos+Aires%3A+Editorial+Sudamericana.&btnG=)

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, Scielo.Org.Co*, 15((25)), 64-80. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci_abstract&tlng=en)

Évrard, Y. (1993). La satisfaction des consommateurs: état des recherches. *Revue Française Du Marketing Dialnet.Unirioja.Es*, (144), 53-66. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2688499>

Feigenbaum, B. (1996). Commitment to quality, customer satisfaction, and their relationship to market performance. (*Doctoral Dissertation, Concordia University*). <https://spectrum.library.concordia.ca/2739/1/MM18388.pdf>

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. *Journals.Sagepub.Com*. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299606000403>



- Gajate, G., & Inurritegui, M. (2003). El impacto del Vaso de Leche sobre el nivel de nutrición infantil. *Economía y Sociedad, Cies.Org.Pe*, 50, 63-70.  
<https://cies.org.pe/sites/default/files/files/articulos/economiaysociedad/gajateinurritegui.pdf>
- Gavedia Ramos, K. F., & Paredes Bazalar, V. L. (2021). *Liderazgo de la mujer durante la pandemia en los comites de vaso de leche–distrito de Huacho, 2021*.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4706>
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*,.  
[https://www.academia.edu/download/32996816/Defining\\_Consumer\\_Satisfaction.pdf](https://www.academia.edu/download/32996816/Defining_Consumer_Satisfaction.pdf)
- Giovannone, P. (2012). La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg. (*Doctoral Dissertation, Universidad Nacional de La Plata*).  
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/22438>
- Gosso, F. (2008). *Híper satisfacción del cliente: con solo satisfacer a los clientes no alcanza. Conceptos y herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. México, DF: Panorama Editorial.  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Gosso+%2CF.+%282008%29.+Hiper+satisfacción+del+cliente.+México+%3A+Panorama+Editorial+S.A.&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Gosso+%2CF.+%282008%29.+Hiper+satisfacción+del+cliente.+México+%3A+Panorama+Editorial+S.A.&btnG=)
- Groenewald, T. (2004). *A Phenomenological research design illustrated international*. *Journal of Qualitative Methods*. 3(1):42-55.



- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.  
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784/FULL/HTML>
- Gunawardene, G. (2009). *Relationship between dimensions of internal service quality and the nature of the internal service encounter –A study in the healthcare industry*. *California Journal of Operations Management*.7(1), 21- 30.
- Hernández-Sampieri, & Mendoza. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixtas* (Vol. 6). Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Hernández-Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° Edición). McGraw-Hill.
- Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). The theory of buyer behavior. *New York, Books.Google.Com*.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HLuo1sawoAYC&oi=fnd&pg=PA81&dq=Howard,+J.A.+y+Sheth,+J.+N.+\(1969\).+The+Theory+of+Buyer+Behavior.+Jhon+Wiley+and+Sons,+New&ots=IfIBc-2zTs&sig=WABq4ExcNhIQ8iNzAvfaxo8NZfI](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HLuo1sawoAYC&oi=fnd&pg=PA81&dq=Howard,+J.A.+y+Sheth,+J.+N.+(1969).+The+Theory+of+Buyer+Behavior.+Jhon+Wiley+and+Sons,+New&ots=IfIBc-2zTs&sig=WABq4ExcNhIQ8iNzAvfaxo8NZfI)
- Huambo, R. T. A. (2018). Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el período comprendido entre 2015-2016. (*Doctoral Dissertation, Pontificia Universidad Católica Del Peru-CENTRUM Católica (Peru)*).  
<https://search.proquest.com/openview/1f040c4a371dfb0cb6d706c2c4300a78/1?pq-origsite=gscholar&cbl=51922&diss=y>



- Huapaya, A. S. (2020). *Adaptabilidad familiar y satisfacción con la vida en beneficiarios del programa vaso de leche de Kimbiri, Cusco 2020*. . Ayacucho – Perú: ULADECH.
- Humpiri, N. F., & Mamani, C. T. (2021). *Valoración de los criterios de la focalización en la ejecución del programa vaso de leche en el asentamiento Ciudad la Humanidad Totorani, Puno – 2019* . Puno – Perú: Universidad Nacional Del Altiplano.
- Hunt, H. K. (1977). *Consumer satisfaction/dissatisfaction-overview and future research directions. Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*. Cambridge, MA.  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Hunt%2C+K.+H.+%281977%29.+Customers+Satisfaction+%2FDissatisfaction-+Overview+and+Future+Directions&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Hunt%2C+K.+H.+%281977%29.+Customers+Satisfaction+%2FDissatisfaction-+Overview+and+Future+Directions&btnG=)
- Husserl, E. (1998). *Invitación a la fenomenología*. Barcelona: Paidós.
- Ibañez, D. F. (2020). *Evaluación del programa nacional vaso de leche del distrito Ferreñafe año 2018*. Lambayeque – Perú.: Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” . Escuela de Posgrado.
- Ibarra-Morales, L. E., Espinoza-Galindo, B., & Casas-Medina, V. (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. *Vocero.Uach.Mx*.  
<https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/619>
- Inquilla, J., Calsina, C., & Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano-Puno-Perú 2017.



*Scielo.Org.Pe.* [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100001&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100001&script=sci_arttext&tlng=pt)

Jimenez Quille, V., & Torres Quispe, Y. (2017). *Factores culturales de la pareja y la violencia a la mujer del programa “vaso de leche” del distrito de Puyca-La Unión–2016*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2456>

Juran, J. (1992). Juran on quality by design: the new steps for planning quality into goods and services. *Simon and Schuster*.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KPUXbZ2Hw1EC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Juran,+M.+\(1992\).+Juran+on+Quality+by+Design:+The+New+Steps+for+Planning+Quality+into+Goods+and&ots=xMVc0IH1kM&sig=cR2m9\\_I3vPqKR1EpD4svZs23jA](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KPUXbZ2Hw1EC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Juran,+M.+(1992).+Juran+on+Quality+by+Design:+The+New+Steps+for+Planning+Quality+into+Goods+and&ots=xMVc0IH1kM&sig=cR2m9_I3vPqKR1EpD4svZs23jA)

Kotler, P., & Dubois, B. (1993). Satisfaire la clientèle à travers la qualité, le service et la valeur. *Revue Française Du Marketing, Dialnet.Unirioja.Es*, (144), 35–52.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2688485>

Lewis, B. R., & Mitchell, V. W. (1990). Defining and Measuring the Quality of Customer Service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11–17.  
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000001086/FULL/HTML>

Li, R. Y., & Kaye, M. (1999). Measuring service quality in the context of teaching: A study on the longitudinal nature of students' expectations and perceptions. *Innovations in Education and Teaching International*, 36(2), 145–154.  
<https://doi.org/10.1080/1355800990360207>

Luhmann, N. (1995). *Die Kunst der Gesellschaft. Frankfurt a.M. Suhrkamp*.



- Mamani, M. Y. (2021). *Calidad de vida en los niños del programa social vaso de leche del Barrio Virgen de las Mercedes Salcedo Puno-2018*. Puno – Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Marsden, T. (2012). Third natures? Reconstituting space through place-making strategies for sustainability. *The International Journal of Sociology of Agriculture and Food*, *Ijsaf.Org*, *19*((2)), 257–274.  
<http://www.ijsaf.org/index.php/ijsaf/article/view/229>
- Marsden, T. K., & Arce, A. (1995). Constructing quality: emerging food networks in the rural transition. *Environment & Planning A*, *27*(8), 1261–1279.  
<https://doi.org/10.1068/A271261>
- Martínez-Carrasco Pleite, F., & Martínez Paz, J. M. (2012). El clúster agroalimentario de la región de Murcia. *Cuadernos de Estudios Agroalimentarios (CEA)*, *Researchgate.Net*, (2), 175-198. [https://www.researchgate.net/profile/Jose-Martinez-Paz/publication/256546468\\_El\\_cluster\\_agroalimentario\\_de\\_la\\_region\\_de\\_Murcia/links/0deec523560946eeb1000000/El-cluster-agroalimentario-de-la-region-de-Murcia.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose-Martinez-Paz/publication/256546468_El_cluster_agroalimentario_de_la_region_de_Murcia/links/0deec523560946eeb1000000/El-cluster-agroalimentario-de-la-region-de-Murcia.pdf)
- Medina Tornero, M. E. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Murcia*.  
<https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/32897>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGrawHill
- Oh, H. (1999). Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective. *International Journal of Hospitality Management*, *18*((1)), 67-82.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431998000474>



- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journals.Sagepub.Com*, 17, 460.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Psycnet.Apa.Org*. <https://psycnet.apa.org/record/1984-10995-001>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journals.Sagepub.Com*, 63((4\_suppl1)), 33-44. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/00222429990634s105>
- Oliver Richard, L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York, NY: Irwin-McGraw-Hill.  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Oliver%2C+R.L.+%281997%29%3A+Satisfaction%3A+A+Behavioral+Perspective+on+the+Consumer.+New+York%3A&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Oliver%2C+R.L.+%281997%29%3A+Satisfaction%3A+A+Behavioral+Perspective+on+the+Consumer.+New+York%3A&btnG=)
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *An empirical examination of relationships in an extended service quality model*. na.  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Parasuraman%2C+et+al.+%281990%29+%22An+Empirical+Examination+of+Relationships+in+an+Extended+Service&btnG=#d=gs\\_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3And3RDOK3jrwJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26sci](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Parasuraman%2C+et+al.+%281990%29+%22An+Empirical+Examination+of+Relationships+in+an+Extended+Service&btnG=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3And3RDOK3jrwJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26sci)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journals.Sagepub.Com*, 58(1), 111–124.  
<https://doi.org/10.1177/002224299405800109>
- Pérez, C. (2002). La calidad social. Entre la complejidad y la viabilidad de su análisis. *Revistas.Ucm.Es*, 5, 217–228.



<https://revistas.ucm.es/index.php/OBMD/article/download/OBMD0202110217A/21751>

Pezoa, M. (2012). ¿ Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva de la usuaria los que más contribuyen a que se sienta satisfecho. *Departamento de Estudio y Desarrollo. Superintendencia de Salud de Chile. Saludquillota.Cl.*  
[https://www.saludquillota.cl/biblioteca/gestion\\_tecnica/admision/Ciudadanía/¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sienta satisfecho.pdf](https://www.saludquillota.cl/biblioteca/gestion_tecnica/admision/Ciudadanía/¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sienta satisfecho.pdf)

Regalado Delgado, J. L. (2021). El programa social vaso de leche y su impacto en la calidad nutricional de los infantes beneficiarios en el distrito de Cascapara–Yungay, 2017. *Tesis.* <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4576>

Renting, H., Marsden, T. K., & Banks, J. (2003). Understanding Alternative Food Networks: Exploring the Role of Short Food Supply Chains in Rural Development: *Http://Dx.Doi.Org/10.1068/A3510*, 35(3), 393–411.  
<https://doi.org/10.1068/A3510>

Reyes Benítez, S., Mayo Alegre, J. C., & Loredó Carballo, N. (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes.* Bservatorio de La Economía Lationamericana.  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Reyes%2C+S.+et.+al%2C.+%282009%29+La+evaluación+de+la+calidad+de+los+servicios+a+partir+de+la+satisfacción&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Reyes%2C+S.+et.+al%2C.+%282009%29+La+evaluación+de+la+calidad+de+los+servicios+a+partir+de+la+satisfacción&btnG=)

Rust, R., & Oliver, R. (1993). *Service quality: New directions in theory and practice.* Sage Publications.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=c3woDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=>



PT7&dq=In+R.+T.+Rust+%26+R.+L.+Oliver”.+Service+Quality:+New+Directi  
ons+in+Theory+and+Practice&ots=zqZazizNFv&sig=neolBmg8n8LY-  
PRYhefbWYVrPio

Santesmases, M. M. (2009). *Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados*, Dyane versión 4. Editorial Pirámide. Madrid España.  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Santesmases+2009+CONFIABILIDAD+&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Santesmases+2009+CONFIABILIDAD+&btnG=)

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. Pearson Educación. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Wqj9hlxqW-IC&oi=fnd&pg=PR18&dq=Schiffman,+L.+y+Lazar,+L.+\(2001\).+Comportamiento+del+Consumidor.+México:+Editorial+Prentice+Hall&ots=C31tAcpctx&sig=11X-YQFyvP8C4G3O6MGDYbeUWY](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Wqj9hlxqW-IC&oi=fnd&pg=PR18&dq=Schiffman,+L.+y+Lazar,+L.+(2001).+Comportamiento+del+Consumidor.+México:+Editorial+Prentice+Hall&ots=C31tAcpctx&sig=11X-YQFyvP8C4G3O6MGDYbeUWY)

Schutz, A. (2012). *Sobre fenomenología e relações sociais*. In *Sobre fenomenologia e relações sociais* (pp. 357-357). Recuperado de: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-695503>

Sotomayor, Z. X. (2021). *Factores asociados a la satisfacción del programa vaso de leche en el distrito de Miraflores – Arequipa*. . Arequipa – Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Escuela de Pos Grado.

Tormo, M. (2018). *Educación, política de alimentación, nutrición y salud pública en España: La acción social y educativa del programa EDALNU (1961-1996)*. España.

Vásquez, E. (2005). *Programas alimentarios en el Perú: por qué y cómo reformarlos?*. IPESM.  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Vásquez%2C+E.+%](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Vásquez%2C+E.+%)



282005%29+Programas+alimentarios+en+el+Perú%3A+¿Por+qué+y+cómo+ref  
ormarlos%3F+Lima&btnG=

Velásquez, N. R. P. (2012). *Límites y retos del campo de la psicología de las organizaciones*. *Poiésis*, 12(24). Recuperado de:

<https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/519>

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*. Tingo María – Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva. Escuela de Posgrado.

Westbrook, R. A., & Oliver, R. L. (1991). The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction. *A Journal of Consumer Research*, 18((1)), 84–91. <https://doi.org/10.1086/209243>

Westbrook, R. A. (1987). Product/Consumption-Based Affective Responses and Postpurchase Processes. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258–270. <https://doi.org/10.1177/002224378702400302>



# ANEXOS



## Anexo A: Instrumento de investigación



Universidad Nacional del Altiplano  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela Profesional de Sociología

29



El cuestionario preparado para las socias beneficiarias del Programa Vaso de Leche en el distrito de Crucero, provincia de Carabaya en la Región Puno, consta de 24 ítems adaptado del Modelo SERVQUAL, con formato de respuesta tipo Likert de cinco alternativas. En el instrumento de medición se presentan diferentes interrogantes acerca de factores asociados a la calidad de servicio y el nivel de calidad percibido por las beneficiarias del programa. Usted podrá marcar en una escala de 1 a 5 si está muy de acuerdo o en desacuerdo y/o totalmente de acuerdo hasta totalmente desacuerdo. Recuerde que la encuesta es anónima.

### I. Datos Generales:

CVL *Comunidad Quisipampa*  
 Edad : *26*  
 Tiempo de permanencia : *02*  
 (en el programa)  
 Grado de instrucción :  
 Sin instrucción ( ); Primaria ( ); Secundaria (X); Superior no  
 universitaria ( ); Superior universitaria ( ).  
 Zona : Urbana ( ); Rural (X)

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión. Marque (X):

- ¿Es la primera vez que hace uso de los servicios del programa?  
 Si ( )  
 No (X)
- ¿qué servicios o bienes recibe del programa?  
*Hojuela de avena y leche evaporada gloria*
- ¿Podría decirnos cuanto tiempo es usuarios del programa vaso de leche?  
 Más de 1 año ( )  
 Entre 2 a 3 años (X)  
 Entre 4 a 6 años ( )  
 Menos de 10 años ( )
- ¿A cuánto alcanza en promedio sus ingresos mensuales?  
*S/ 180.00*
- A qué actividad económica se dedica?
- Tiene o ha tenido cargo al interior de la organización? SI ( ) NO (X)



I. EXPECTATIVAS DEL USUARIO DEL SERVICIO ESPERADO

Dónde:

- 1 = Muy pésimo
- 2 = Malo
- 3 = Regular
- 4 = Bueno
- 5 = Muy bueno

TANGIBILIDAD (CALIDAD DEL PRODUCTO)		1	2	3	4	5
1.	Las raciones de desayunos que reciben los beneficiarios siempre sean elaboradas con leche líquida - pasteurizada.	1	2	X	4	5
2.	Los productos (avena, maca, quiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, mostraban suavidad y buen aspecto.	1	2	3	X	5
3.	Los proveedores de alimentos cuentan con infraestructura adecuada (almacenes) para conservar los alimentos.	1	2	X	4	5
4.	La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) que se ofrecen a los beneficiarios, muestran la fecha de vencimiento.	1	2	3	X	5
5.	La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), muestran un olor y sabor agradable.	1	2	X	4	5
6.	Son adecuadas las condiciones de entrega de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), de la municipalidad a los beneficiarios.	1	2	X	4	5
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
7.	Los empleados del programa vaso de leche brindaban información completa y oportuna a sus usuarios.	1	2	X	4	5
8.	Los funcionarios del programa explican con claridad sobre los trámites/gestiones a seguir.	1	2	X	4	5
9.	Los empleados del programa infunden confianza, son educados y amables con los usuarios.	1	X	3	4	5
10.	Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios.	1	X	3	4	5
11.	El usuario y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida por el personal encargado.				X	
CONFIABILIDAD		1	2	3	4	5
12.	Los empleados del programa social vaso de leche promete hacer algo para una determinada fecha, lo cumplan.	1	2	X	4	5
13.	Cuando los usuarios tienen problemas los empleados mostraban un interés sincero en solucionarlo.	1	X	3	4	5
14.	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal del programa social.	1	2	X	4	5
15.	El programa brinda atención en forma oportuna cumpliendo los plazos establecidos.	1	X	3	4	5
16.	El programa brinda al momento de inscribir al usuario por el personal administrativo se programa de una manera transparente y le ejecuta en corto plazo.	1	2	X	4	5



CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
17.	El personal encargado brinda capacitación, charlas para una mejor formación a las usuarias.	1	X	3	4	5
18.	Los programas llegan a los más necesitados y son canalizados en el menor tiempo posible.	1	2	X	4	5
19.	Los empleados programa están dispuestos siempre a ayudar a los usuarias.	1	2	X	4	5
20.	Los empleados del programa siempre están dispuestos a responder a las preguntas de las usuarias.	1	X	3	4	5

EMPATÍA		1	2	3	4	5
21.	Los empleados del programa brindaban a sus usuarios una atención personalizada.	1	2	X	4	5
22.	El programa tenía horarios de trabajo convenientes para poder atender a todas sus usuarias.	1	X	3	4	5
23.	Los empleados del programa se interesaban en conocer las necesidades de sus usuarias.	1	2	X	4	5
24.	Los empleados del programa priorizan los intereses de sus usuarias.	1	X	3	4	5

## II. PERCEPCIONES DEL SERVICIO

Dónde:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Indiferente
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

TANGIBILIDAD (CALIDAD DEL PRODUCTO)		1	2	3	4	5
1.	Las raciones de desayunos que reciben los beneficiarios siempre sean elaboradas con leche líquida - pasteurizada.	1	2	3	X	5
2.	Los productos (avena, maca, quiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, mostraban suavidad y buen aspecto.	1	2	3	X	5
3.	Los proveedores de alimentos cuentan con infraestructura adecuada (almacenes) para conservar los alimentos.	1	2	3	X	5
4.	La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) que se ofrecen a los beneficiarios, muestran la fecha de vencimiento	1	2	3	X	5
5.	La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), muestran un olor y saber agradable	1	2	3	X	5
6.	Son adecuadas las condiciones de entrega de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), de la municipalidad a los beneficiarios.	1	2	3	X	5



	1	2	3	4	5
<b>SEGURIDAD</b>					
7. Los empleados del programa vaso de leche brindaban información completa y oportuna a sus usuarios.	1	2	X	4	5
8. Los funcionarios del programa explican con claridad sobre los trámites/gestiones a seguir.	1	2	X	4	5
9. Los empleados del programa infunden confianza, son educados y amables con los usuarios.	1	2	X	4	5
10. Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios.	1	2	X	4	5
11. El usuario y/o familiar tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida por el personal encargado.					
<b>CONFIABILIDAD</b>					
12. Los empleados del programa social vaso de leche promete hacer algo para una determinada fecha, lo cumplan.	1	X	3	4	5
13. Cuando los usuarios tienen problemas los empleados mostraban un interés sincero en solucionarlo.	1	2	X	4	5
14. Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal del programa social.	1	X	3	4	5
15. El programa brinda atención en forma oportuna cumpliendo los plazos establecidos.	1	2	X	4	5
16. El programa brinda al momento de inscribir al usuario por el personal administrativo se programa de una manera transparente y le ejecuta en corto plazo.	1	2	X	4	5
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
17. El personal encargado brinda capacitación, charlas para una mejor formación a las usuarias.	1	X	3	4	5
18. Los programas llegan a los más necesitados y son canalizados en el menor tiempo posible.	1	X	3	4	5
19. Los empleados programa están dispuestos siempre a ayudar a los usuarias.	1	X	3	4	5
20. Los empleados del programa siempre están dispuestos a responder a las preguntas de las usuarias.	1	2	X	4	5
<b>EMPATÍA</b>					
21. Los empleados del programa brindaban a sus usuarios una atención personalizada.	1	X	3	4	5
22. El programa tenía horarios de trabajo convenientes para poder atender a todas sus usuarias.	1	2	X	4	5
23. Los empleados del programa se interesaban en conocer las necesidades de sus usuarias.	1	2	X	4	5
24. Los empleados del programa priorizan los intereses de sus usuarias.	1	2	X	4	5



7. En general el servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene siempre el servicio que esperaba del programa vaso de leche

Si ( )  
A veces   
No ( )

*Muchas gracias por su colaboración*

**Anexo B:** Fotos de las organizaciones sociales PVL



