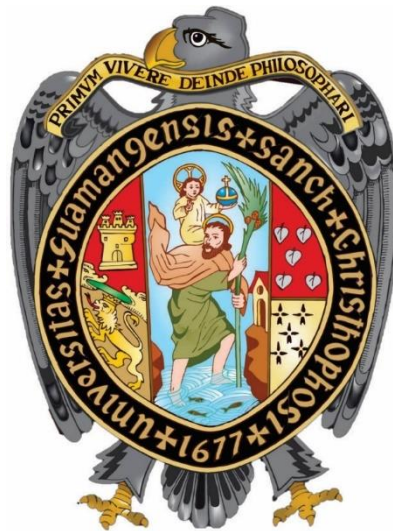


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**



TESIS:

**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa
Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023**

Para optar el grado académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN
GERENCIA SOCIAL**

PRESENTADO POR:

Bach. Jacqueline AYALA QUISPE

ASESOR:

Dr. David Abel NIETO MODESTO

AYACUCHO - PERÚ

2025

DEDICATORIA

A mis padres, por haberme brindado la confianza y darme el aliciente para superar todos los obstáculos que se me presentaron, por contar siempre con su apoyo de manera incondicional durante el desarrollo de todos mis estudios.

A mis queridos hermanos, con los que vengo caminando en esta vida, quienes han sido grandes apoyos; que, con sus palabras, con su presencia o con el simple hecho de saber que están ahí para mí, me alientan a seguir adelante y sé que no me dejarán desfallecer ante cualquier acontecimiento de mi vida.

A mis amadas hijas Luciana Katrina y Gizem Arlette, por ser mi fuerza y motivación para seguir creciendo en todos los aspectos de mi vida, que durante el transcurrir del tiempo desde que llegaron a mi vida, venimos compartiendo aprendizajes y construyendo memorias.

A mis amigos y familiares, por todo el apoyo y cariño brindado, que es mutuamente correspondido.

Jacqueline

AGRADECIMIENTO

Doy las gracias a mi asesor, quien con sus recomendaciones me apoyó en la elaboración del presente trabajo.

Agradezco a mi familia, amigos y aquellas personas especiales que conocí en el trayecto de mi vida; quienes coadyuvaron a fortalecerme como persona, fortalecer mis conocimientos y tener gratas experiencias de vida.

Este logro obtenido con gran esfuerzo y dedicación, es en agradecimiento a todos los que, con sus palabras, con su presencia; me impulsaron a continuar y concluir esta etapa formativa.

Jacqueline

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito general determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2023. Este estudio se enmarca dentro del tipo de investigación aplicada, con un nivel descriptivo y correlacional, y se llevó a cabo con una muestra de 308 beneficiarios. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios tipo Likert, uno para cada variable. Las dimensiones de la variable "gestión administrativa" incluyeron: planificación, organización, dirección y control; mientras que las dimensiones de la variable "calidad del servicio" comprendieron: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados indican la presencia evidente de expresión científica suficiente para sustentar que la gestión administrativa se interrelaciona directamente con la calidad del servicio del Programa Vaso de Leche, con un coeficiente de asociatividad Rho de Spearman de 0.867, lo que señala una asociación muy alta entre ambas variables. De manera específica, se encontró que la planificación se asocia directamente con la calidad del servicio, con un coeficiente de asociatividad Rho de Spearman de 0.862, indicando una vinculación muy alta entre planificación y calidad del servicio. Igualmente, la organización se vincula directamente con la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.865, que también muestra una correlación muy alta. En la misma línea, la dirección se interrelaciona con la calidad del servicio, con un coeficiente de conectividad Rho de Spearman de 0.857, evidenciando una asociatividad muy alta. Finalmente, se observa que el control se vincula directamente con la calidad del servicio, con un coeficiente de conectividad Rho de Spearman cercano a 0.857.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio.

ABSTRAC

The research aims to determine the extent to which administrative management is related to the quality of service of the Milk Program in the Carmen Alto district, Ayacucho, 2023. This study is categorized as applied research, with a descriptive and correlational level, and was conducted with a sample of 308 beneficiaries. Two Likert-type questionnaires were used as instruments, one for each variable. The dimensions of the "administrative management" variable included: planning, organization, direction, and control; while the dimensions of the "service quality" variable encompassed: tangible elements, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that there is sufficient scientific evidence to support that administrative management is directly related to the quality of service of the Milk Program, with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.867, indicating a very high association between the two variables. Specifically, it was found that planning is directly associated with service quality, with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.862, indicating a very high correlation between planning and service quality. Similarly, organization is directly related to service quality, with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.865, also showing a very high correlation. In the same vein, direction is related to service quality, with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.857, demonstrating a very high correlation. Finally, it is observed that control is directly associated with service quality, with a Spearman's Rho correlation coefficient close to 0.857.

Keywords: Administrative management, service quality.

INDICE

RESUMEN.....	iii
ABSTRAC.....	iv
INTRODUCCIÓN	1
I. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
1.1. Marco histórico	5
1.2. Marco referencial	7
1.3. Sistema teórico	13
1.3.1. <i>Gestión administrativa y calidad de servicio</i>	13
1.3.2. <i>Dimensiones de la variable gestión administrativa</i>	15
1.3.3. <i>Dimensiones de la variable calidad de servicio</i>	17
1.4. Marco conceptual	22
1.4.1. <i>Gestión administrativa</i>	22
1.4.2. <i>Calidad de servicio</i>	22
1.4.3. <i>Programa Vaso de Leche</i>	22
II. MATERIALES Y METODOS	23
2.1. Tipo y nivel de investigación	23
2.2. Población y muestra	23
2.3. Fuentes de información.....	24
2.4. Diseño de investigación	25
2.5. Técnicas e instrumento	25
2.6. Apreciaciones en la interpretación de resultados	26
2.7. Operacionalización de variables y dimensiones	26
III. RESULTADOS	29
3.1. Resultados en el orden descriptivo	29
3.1.1. <i>Objetivo general</i>	29
3.1.2. <i>Objetivo específico 1</i>	31
3.1.3. <i>Objetivo específico 2</i>	33
3.1.4. <i>Objetivo específico 3</i>	35
3.1.5. <i>Objetivo específico 4</i>	36
3.2. Resultados en el orden inferencial	38
3.2.1. <i>Prueba de normalidad</i>	38
3.2.2. <i>Contrastación de hipótesis</i>	40
IV. DISCUSIÓN.....	45
4.1. Discusión.....	45

CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	49
Bibliografía	50
ANEXOS	56

INTRODUCCIÓN

Por Ley N° 24059 (1984), artículo 1° se crea el “Programa del Vaso de Leche en todos los municipios provinciales de la República, destinado a la población materno – infantil”. En tanto la Ley N°31554 (2022), precisa como beneficiarios, de acuerdo al artículo 6°, “niños y niñas de cero a seis años, y madres gestantes y en período de lactancia”.

Una vez atendida en su totalidad la población inicialmente considerada, se mantiene la asistencia a niñas y niños de siete a trece años, personas contagiadas con tuberculosis, adultos mayores, personas con discapacidad severa, así como a aquellos clasificados como indigentes y en situación de pobreza. Esta asistencia se basa en la experiencia de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado (2016), que establece las siguientes prioridades:

Primera prioridad: niños de 0 a 6 años, mujeres gestantes durante 9 meses y madres lactantes durante 6 meses.

Segunda prioridad: ancianos (a partir de 60 años), niños en estado de desnutrición (de 7 a 13 años), pacientes con tuberculosis y individuos con discapacidad continua.

La Ley N° 27470 (2001), establece que las municipalidades provinciales, distritales y delegadas, conforman un comité de administración del PVL aprobado por resolución de alcaldía, integrado por el alcalde, “un representante del ministerio de salud, un funcionario municipal, tres representantes de la organización del PVL, y un delegado de la asociación de productores agropecuarios de la región o zona, reconocido por el Ministerio de Agricultura”.

Comex Perú (2023) señala que el programa enfrenta problemas relacionados con la focalización de los beneficiarios. Según el MIDIS, para acceder al programa es necesario estar en condición de pobreza o pobreza extrema; sin embargo, más de la mitad de los beneficiarios no cumplen con este requisito (párr. 3). Esta situación se

traduce en un problema permanente. La situación es aún más grave a nivel nacional, ya que la Encuesta Nacional de Hogares revela que el peor desempeño se observa en Ica, donde el 89.4% de los hogares beneficiarios no son pobres. Le siguen Lambayeque con un 83.5%, Madre de Dios con un 79.5%, y Ayacucho con un 48.7%. La entidad encargada de implementar el programa son las municipalidades, lo que sugiere problemas en áreas clave como planificación, organización, dirección y control.

La cual, se traduce en la calidad de servicio que ofrece la municipalidad a través de las diferentes instancias de atención a los beneficiarios del programa del vaso de leche; es así que, no existe una buena selección, permanencia y salida de beneficiarios, la municipalidad dispone de una inadecuada infraestructura, un lugar no cómodo y que no siempre muestra una buena higiene, donde la atención no se está dando con los implementos necesarios según protocolo; además que el personal de adquisiciones no muestra confianza. Sin embargo, la dirigencia del comité muestra interés por resolver los problemas, así como también el personal de administración (almacén) muestra esfuerzos por cumplir con el calendario de actividades de entrega de los productos, asimismo escucha las necesidades de los beneficiarios. De la cual se desprende que existe esfuerzos por parte de los administradores del servicio, así como de los beneficiarios de cultivar buenas relaciones interpersonales.

Comportamiento que orientó a formular la interrogante general de la siguiente manera: ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023?; asimismo, las interrogantes específicas: ¿En qué medida la planificación se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023?; ¿En qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023?; ¿En qué medida la dirección se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el

distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023?; y ¿Cómo el control se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023?

La justificación teórica permitió sistematizar la teoría de la variable de gestión administrativa y calidad de servicio, así como sus respectivas dimensiones. Por otro lado, la justificación práctica se basa en la utilidad de la investigación, ya que establece las bases para el proceso de gestión administrativa en relación con la calidad de servicio. Esto permitirá mejorar la organización del servicio para los beneficiarios en el futuro. Finalmente, la justificación metodológica reside en el uso de información primaria, cuyo ordenamiento facilitó alcanzar los niveles de investigación necesarios y guiar de manera efectiva el logro de los objetivos del programa.

Para tal efecto se tuvo por propósito general: determinar en qué medida la gestión administrativa se conecta con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023; igualmente por objetivos específicos: determinar en qué medida la planificación se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023; determinar en qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023; determinar en qué medida la dirección se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023; y determinar cómo el control se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

La hipótesis general fue planteada en los siguientes términos: la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023; sucedida por las hipótesis específicas: la planificación se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023; la organización se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el

distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023; la dirección se conecta directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023; y el control se vincula positivamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Es por ello que la investigación siguió un orden. En un primer escenario se tiene la revisión de literatura, luego los materiales y métodos, seguido de los resultados y la discusión; consecuentemente las conclusiones y recomendaciones.

I. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco histórico

La administración por sí misma se inició con el hombre, la necesidad de tomar decisiones y coordinar las acciones que se llevaban a cabo fue parte importante para todo lo que concernía la administración antigua. Mulford (2011) señala: “dentro de un concepto de desarrollo integral sostenible, el manejo adecuado de los recursos en un proceso holístico, dinámico, dentro de un terreno de relaciones solidarias, unívocas, aplicado a la producción de una ganancia o excedente socialmente necesario” (p.49). La gestión administrativa durante la Edad Moderna surge como un movimiento en países como Prusia y Austria, denominado Cameralistas, el cual se refiere a “la respuesta de las técnicas al servicio de la monarquía absoluta, que demandaba mayor organización y eficiente práctica administrativa para la mejor marcha de los asuntos reales y la debida protección y conservación de su patrimonio” (Drucker, 1998, citado en Mulford, 2011).

Cuando se dieron los inicios de la Revolución industrial a mediados del siglo XVIII, nuevos conceptos, técnicas y principios básicos fueron planteados por los nuevos administradores. Por consiguiente, a principios del siglo XX, se tuvo un gran apogeo de las ciencias administrativas debido a las necesidades de nuevas teorías donde se destaca a Taylor como uno de los máximos exponentes y a Henry Fayol considerado como “padre de la administración moderna” que con sus 14 principios básicos aportaron al mundo moderno.

En 1916, Fayol destaca la estructura organizacional propuesta anteriormente por Taylor, y “propone las funciones principales de la empresa, reconociendo la división del trabajo, pero con sentido horizontal y vertical y la definición del ciclo administrativo (planeación, organización, dirección, coordinación y control)” (López, 2008, p.13)

La referencia de administración y gestión son entendidos de manera equivalente, según Avendaño (2001, citado en Mulford, 2011) “como un proceso complejo integrado

por diferentes fases, las cuales permiten que se dé con las siguientes etapas que inicia con la planeación o formulación, ejecución, evaluación y seguimiento” (p.53). Además de, Chiavenato (2007) quien también sostiene la planificación, organización, dirección y control como los cuatro pilares de la gestión administrativa.

En cuanto a la calidad del servicio, Douglas (2021) señala que en el siglo XVIII, este era un concepto muy deseado pero poco alcanzado. En el siglo XIX, los clientes debían ser extremadamente pacientes, ya que, por ejemplo, podían esperar semanas para que un técnico resolviera un problema o incluso viajar para reparar un aparato. Sin embargo, la creación del teléfono en 1876 marcó un avance significativo, ya que permitió la comunicación directa entre personas. En 1894, con la diversificación del servicio telefónico, comenzó a surgir el concepto de mejorar la calidad del servicio, entendida como la satisfacción del usuario al recibir atención y la satisfacción del proveedor al ofrecer el servicio. Posteriormente, en 1960, surgieron los centros de llamadas (Call Centers) como áreas especializadas en recibir y atender llamadas. Esta evolución continuó, y para el año 2020, los teléfonos personalizados se integraron a las redes sociales, marcando un nuevo hito en la evolución de la calidad del servicio.

Villalba (2013) señala que, en las últimas dos décadas, el concepto de calidad del servicio ha sido adoptado en el ámbito empresarial y posteriormente se ha extendido al sector público, con el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios. No obstante, los servicios no pueden ser evaluados por el consumidor (usuario) antes de ser recibidos (comprar), lo que impide garantizar su calidad de manera previa. En consecuencia, el acto de prestación del servicio se convierte en el resultado tangible de su calidad.

De tal manera, cuando se menciona la calidad del servicio, se tiene un conjunto de conceptos que explican las ideas que lo sustentan, ya sea porque Fisher (1988, citado en Villalba, 2013) lo define como “el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (p.175) o como Fisher y Navarro (1994, citado en Villalba, 2013) quienes

señalan que es “un tipo de bien económico; constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”(p.185). Tomando el caso del modelo de calidad de servicio SERVQUAL que, según Zeithaml et al. (1985, citado en Mora, 2011) “centra su atención en las estrategias y los procesos que las organizaciones pueden emplear para alcanzar un servicio de excelencia, el modelo y sus componentes pueden emplearse tanto para conducir las estrategias como para poner en práctica las decisiones” (p.154).

Además, la complejidad que existe para la percepción de la calidad que permite medir la satisfacción del consumidor ha sido muy importante para el surgimiento de nuevos modelos multidimensionales. Y según Morales y Hernández (2004) “la necesidad de una nueva gestión de los servicios públicos que intentan compatibilizar sus objetivos sociales con una adecuada atención al usuario de mayor calidad”.

Kotler (2011) menciona que “es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada” (p.59).

1.2. Marco referencial

De orden internacional

Acosta (2022) en el trabajo de indagación sobre: “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, plantea el objetivo general: “Determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” (p.5); con una mirada cuantitativa de tipo descriptivo correlacional. Con una representación de 373 obtenida mediante el muestreo de tipo aleatorio simple, llevó a cabo la instrumentalización y considera la información del cuestionario, donde llega a concluir que la gestión administrativa tiene una asociación significativa e incide en la calidad de los usuarios, expresada por el coeficiente de Rho de Spearman entre cada una de las dimensiones de las variables

donde la planificación y confiabilidad tienen un coeficiente de 0.902, además de, el control y la empatía que tiene un coeficiente de 0.918.

Cardona (2022) en el trabajo de investigación sobre: "Gestión de programas sobre una nutrición saludables: Estudio comparativo de tres instituciones educativas", plantea el objetivo general: "Analizar y comparar las acciones que realizan los directivos de las distintas universidades, para promover la nutrición saludable dentro de sus planteles" (p.26); con un enfoque de tipo cualitativo comparativo. Con una muestra de 3 coordinadores de cada plantel, lleva a cabo la entrevista y considera la información de la guía de entrevista, donde llega a concluir que el desarrollo de los programas tiene objetivos que fortalecen y benefician la nutrición saludable de los estudiantes debido al buen rol que desempeña el director a través del adecuado uso de los recursos y un trabajo en equipo encaminado hacia objetivos.

Poveda (2020) en el trabajo de investigación sobre: "Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: caso PUCESA", plantea el objetivo general: "Diseñar un modelo de gestión administrativa en los laboratorios de psicología en la PUCESA para fortalecer la calidad servicio en el área de salud y educación" (p.3); con una mirada mixto cualitativo y cuantitativo. Dada una muestra de 345 docentes y estudiantes obtenida mediante la práctica del muestreo de tipo aleatorio simple, llevó a cabo la encuesta y consideró la información del cuestionario, donde logra y se concluye que se requiere implementar un nuevo modelo de gestión que permita el uso correcto de los servicios que brinda la universidad, para así posteriormente, promover los servicios en el sector educativo y obtener resultados favorables en la calidad de servicio brindado.

Orozco (2017) en su trabajo de experiencia sobre: "Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, Febrero 2017", plantea el objetivo general: "Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención

recibida en consulta externa del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, Febrero 2017” (p.5); con un estudio descriptivo de corte transversal. Con una muestra de 364 usuarios lograda a través del muestreo de tipo aleatorio simple, llevó a cabo la técnica - encuesta e incorpora la información del instrumento, donde llega a concluir que la calidad de atención obtenida es regular por el servicio dentro de áreas de consulta externa, sin embargo, otros clientes consideran que el personal no cuenta con la suficiente responsabilidad a la hora de realizar sus funciones mostrando así una calidad baja en la atención generando insatisfacción.

Rivas (2017) en la experiencia de investigación sobre: “Medición de la calidad de atención que brinda el personal a los usuarios del Centro de Salud El Calvario, Huehuetenango, Guatemala, junio-julio 2016”, plantea el objetivo general: “Determinar los factores que influyen en la calidad de atención de brinda el personal a los usuarios del Centro de Salud El Calvario, Huehuetenango” (p.21); con un enfoque de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Con una muestra de 109 usuarios del centro de Salud El Calvario, lleva a cabo la encuesta y consideró la información del instrumento, donde logra a concluir que se presenta diversas deficiencias a la hora de brindar el servicio y que afecta en la calidad de atención del usuario, entre los cuales principalmente se tiene los horarios de atención y tiempos de consultas que se prolongan y generan incomodidad a los demás usuarios por lo cual no llega a cumplir con las expectativas del público.

Quimí (2016) en la experiencia de investigación sobre: “Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador C.D.E. E.P, Del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2014”, plantea el objetivo general: “Diagnosticar la situación actual de correos del Ecuador E.P a través de la aplicación de herramientas de investigación que permitan implementar un modelo de gestión administrativa para brindar un servicio de calidad” (p.5); a través del enfoque mixto, de tipo cualitativo y cuantitativo, de nivel descriptivo. Con una muestra de 400

personas entre gerentes, servidores, clientes y población externa obtenida mediante el muestreo de tipo aleatorio simple, llevó a cabo la encuesta y consideró la información del cuestionario, donde llega a concluir que la mayoría de los empleados del servicio público de los correos detallan que se puede incorporar una nueva forma de gestionar el proceso de entregas y de atención para brindar un mejor servicio al cliente.

De orden nacional

Carhua (2022) en el trabajo de investigación sobre “Gestión Administrativa y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022”, considera por propósito principal: “Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022” (p.18); con una orientación de tipo cuantitativo, no probabilística correlacional. Con una muestra de 102 copartícipes del vaso de leche obtenida a través del muestreo de tipo aleatorio simple efectuado en la población total constituida por 1921 beneficiarios, lleva a cabo la encuesta e incorpora la información del instrumento, donde llega a arribar que la gestión administrativa incide en la calidad de servicio, expresada por el coeficiente de Pearson de 0.846 que reseña a una asociatividad positiva considerable, con un nivel de significación (Sig. bilateral) de 0.000 insignificante a 0.05.

Chávez (2022) en la indagación de investigación sobre: “Gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021”, plantea el objetivo general: “Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021” (p.6); con un tipo de investigación básica, nivel descriptivo, relacional, determinativo y diseño no experimental transaccional. Contando una muestra de 45 comedores populares del distrito de Sullana en Piura que representan al total de la población, lleva a cabo la encuesta y considera la información

del instrumento, donde llegó a concluir que la gestión administrativa incide en la calidad de servicio, expresada por la razón de Rho de Spearman de 0.625 que señala una vinculación alta, con un nivel de significación (Sig. bilateral) de 0.000 ínfimo a 0.05.

Zuñiga (2019) en la vivencia con respecto a: “Gestión del Programa de Vaso de Leche y su vinculación con la satisfacción de los beneficiarios del Distrito de Majes - Provincia de Caylloma”, plantea el objetivo general: “Determinar si la gestión del Programa Vaso de Leche se relaciona con la Satisfacción de los Beneficiarios del Distrito de Majes – Provincia de Caylloma” (p.3); con una mirada cuantitativa, con un tipo y secuencialidad correlacional. Considerando una muestra de 144 beneficiarios o informantes del programa alimenticio del vaso de leche del Distrito Majes – Provincia de Caylloma durante el año 2018 lograda a través del muestreo aleatorio simple, llevó a adelante la encuesta y consideró la información del instrumento, donde llega a arribar que la gestión del programa vaso de leche repercute en la Satisfacción de los beneficiarios, expresada por el coeficiente de Pearson de 0.799 que reflexiona una vinculación positiva alta, con un grado de significación (Sig. bilateral) de 0.000 inferior a 0.05.

Otero (2020) en la indagación de investigación sobre “Gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio a beneficiarios menores de 6 años en el distrito de Huanchaco - 2019”, plantea el objetivo general: “Determinar si existe relación significativa entre la gestión del Programa de Vaso de Leche y la calidad del servicio a menores de 6 años en el distrito de Huanchaco - 2019” (p.25); con un tipo de investigación no experimental cuantitativo asociativo. Con una muestra de 64 presidentes de los comités del Programa del Vaso de Leche situados en Huanchaco que representan al total de la población, lleva a cabo la técnica y considera los datos del instrumento, donde llega a arribar que la administración del programa vaso de leche se asocia de manera positiva y significativa en la calidad de servicio, expresada por el

coeficiente de Rho de Spearman de 0.850 que indica una correlación positiva alta, con un grado de significancia (Sig. bilateral) de 0.000 inferior a 0.01.

Silva y Uriol (2021) en su trabajo de investigación sobre “Análisis de la gestión administrativa del programa vaso de leche y su satisfacción en los beneficiarios del distrito de Víctor Larco Herrera – Trujillo 2021”, plantea el objetivo general: “Analizar la relación de la gestión administrativa actual del programa vaso de leche y la satisfacción de sus beneficiarios del Distrito de Víctor Larco Herrera – Trujillo 2021” (p.16); con un diseño de investigación descriptivo correlacional. Mediante una muestra de 316 agraciados del programa vaso de leche lograda mediante el muestreo aleatorio simple, llevó adelante la encuesta y considera la información del instrumento, donde llegó a arribar que la gestión administrativa tiene asociación con la satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche, expresada por el coeficiente de la prueba de Tau b de Kendall de 0.555 que expresa una asociatividad entre ambas, con un grado de significación (Sig. bilateral) de 0.000 inferior a 0.05.

Juárez (2020) en el trabajo de investigación sobre “Programa Vaso de Leche en la calidad de vida del beneficiario del Asentamiento Humano Hijos de Ventanilla, Callao, 2019”, plantea el objetivo general: “Determinar la incidencia del programa del vaso incide en la calidad de vida del beneficiario del Asentamiento Humano Hijos de Ventanilla, Callao, 2019” (p.20); con un enfoque cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental. A través de una muestra de 152 beneficiarios, mediante el muestreo aleatorio simple, llevó adelante la encuesta y consideró la información del instrumento, donde llega a concluir que el programa del vaso de leche influye significativamente en la calidad de vida, expresada por el coeficiente de la prueba Wald con el orden de 48,865, con un grado de significación (Sig. bilateral) de 0.000 menor a 0.01.

1.3. Sistema teórico

1.3.1. Gestión administrativa y calidad de servicio

La gestión administrativa, para Mendoza (2017) “tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p.952).

Koontz et al. (2016) las dimensiones que permiten lograr un buen desempeño de funciones “son la planeación, organización, dirección y control” (p.6).

Marcó et al. (2016) señala que las cuatro atribuciones que interaccionan entre sí y permiten un correcto ciclo administrativo son: “la planeación, que busca definir objetivos y planes; organización, que define la estructura; dirección, que mide, monitorea y aprende; y control, que define objetivos y planes” (p.75).

Torres (2014) refiere que para la realización de la gestión administrativa y teniendo en cuenta el planteamiento de Dale 1968 en su obra “Cómo gestionar por resultados” menciona que está conformado “por la planeación, organización, dirección y control”, que en comparación con el autor Fayol se conforman de 5 ya que este autor, además de, denominar a la planeación como previsión, inserta una etapa adicional previa al control (p.107-110).

Por su parte, la gestión administrativa, para Chiavenato (2007), también es denominado el ciclo administrativo que lo integran la planeación o planificación donde se determina por adelantado cuáles son los propósitos que deben lograrse y qué debe hacerse para alcanzarlos; organización donde se determina las actividades requeridas para el logro de los propósitos, se agrupa las acciones en una estructura secuencial de trabajo, además de la asignación de las actividades a personas específicas; dirección donde se orienta las actividades de las personas, además de comunicar, liderar y motivar ;y por último, control donde se define los patrones de desempeño, se monitorea,

compara y emprende acciones correctivas para alcanzar el logro de los objetivos planteados.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citado por Duque, 2005), “tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad del servicio y lo llamaron SERVQUAL” (p. 71). La que esta compuesto de diez dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión de cliente; esto es, la Escuela norteamericana.

Por otro lado se tiene, en versión de Serrano & López (s.f.), la escuela Nordica “descansa sobre la base de que a la hora de hablar de calidad de servicio resulta imprescindible prestar atención a las dos dimensiones que la integran: la dimensión técnica y la dimensión funcional” (p. 3). El primero esta referido al diseño de servicio, esto es valorar correctamente qué esperan los clientes; el segundo, se centra en el cómo se ofrece el servicio.

En esa dirección, McDougall y Levesque (1994, citado por Duque, 2005), señala el modelo de los tres componentes: las características del servicio, el proceso de envío del servicio o entrega y el ambiente que rodea el servicio. El primero se refiere a la forma del servicio antes de ser entregado; el segundo, comprende el como se entrega y; el tercero comprende el ambiente interno y el ambiente externo.

Zeithaml et al. (1993, citado en Echenique, 2019) es importante que la empresa u institución que busque medir la calidad del servicio entregado disponga de una gran cantidad de información frente al comportamiento de la persona que recibe el servicio. Y además menciona que “las dimensiones tales como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía fueron consideradas por los clientes para la evaluación de la calidad del servicio” (p.15).

Loli et al. (2013) refiere que “la calidad del servicio depende: a) de la capacidad de respuesta de la organización, de la actitud personal, favorable o desfavorable y; de

la capacidad profesional de los trabajadores, en términos de un desenvolvimiento solvente que produzca un efecto favorable en el cliente” (p.174).

Aclara el mismo autor que, la calidad del servicio “no es algo que guarda correspondencia exclusiva con el quehacer de la organización, más bien depende, de modo determinante, de la apreciación del cliente que va juzgar y atribuir a una organización el otorgamiento de un servicio de calidad” (Loli et al., 2013, p.174).

Godoy (2011) refiere que “es el horizonte que debe orientar a todos los miembros de la empresa y sus operaciones, por cuanto el éxito de éstas se sustenta en la atención al cliente” (p.27). Y esta es factor decisivo en la eficiencia al momento de brindar el servicio en toda empresa.

INEC (2012, citado en Riccio et al., 2019), una calidad de servicio debe ser primeramente confiable de acuerdo a la información que se brinde; amable, donde se trate de una manera respetuosa al que recibe el servicio; efectivo, donde en lo posible se absuelvan todas las necesidades de las personas; oportuno, brindado en el tiempo establecido; y, formador de ciudadanos (p.132).

La calidad del servicio, según Lara (2002), servicio se refiere a la apreciación de los clientes frente al servicio brindado al recibir un conjunto de prestaciones de productos tangibles en base al precio, apariencia y fama del servicio, donde menciona que el servicio se caracteriza por la intangibilidad ya que no se puede mostrar de manera física; heterogeneidad, simultaneidad entre producción y consumo e imperturbabilidad. Además, señala que las dimensiones que lo conforman son los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

1.3.2. Dimensiones de la variable gestión administrativa

a) Planificación

La planificación, según Chiavenato (2007) es la “actividad de trazar las líneas generales de lo que debe hacerse y fijar los métodos de hacerlo, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa” (p.75).

Torres (2014), “es un concepto íntimamente relacionado con el futuro y con el cambio, es proyectar un futuro deseado y los medios efectivos para lograrlo” (p.207).

Koontz et al. (2016) “es la selección de misiones y objetivos, así como de las acciones para lograrlos; lo anterior requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas” (p.119).

Marcó et al. (2016), como que la “planeación consiste en la determinación de los objetivos, el estado de cosas futuro que se desea alcanzar y los lineamientos generales de las acciones que deben realizarse para conseguirlo” (p.44).

b) Organización

Torres (2014) “incluye todas las actividades del nivel de mando que dan como resultado una estructura de relaciones entre las tareas y la autoridad” (p.106).

Koontz et al. (2016) “supone una estructura intencional y formal de funciones o puestos” (p.216).

Koontz et al. (2016) “es intencional en el sentido de asegurarse que todas las tareas necesarias para lograr las metas se asignen, en el mejor de los casos, a las personas más aptas para realizarlas” (p.32).

En tanto para Marcó et al. (2016) es la “mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos” (p.45).

López (2019, citado en Ayala, 2021) “ayuda a establecer las relaciones para uno de los miembros según sus funciones, que le permitan generar la integración entre cada uno de sus miembros, cumplimiento de deberes en la empresa y derechos de cada uno de sus integrantes de la empresa” (p.12).

c) Dirección

La dirección, en expresión de Chiavenato (2007) es “actividad continua de tomar decisiones y traducirlas en órdenes e instrucciones específicas y generales; asimismo, asumir el liderazgo de la empresa” (p.76).

Para Charry (2013, citado en Mendoza et al., 2018) “es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea” (p.230).

En expresión de Koontz et al. (2016) “se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo” (p.402).

Mientras que Marcó et al. (2016) “hace referencia a la conducción de esta entidad social hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, cómo se motoriza la capacidad de acción potencial que representa una organización” (p.45).

Por su lado para Panduro et al. (2020) es la “etapa donde se elaboran los elementos de la administración para realizar todo lo planeado y dirigir. Esta comprende varios elementos como: la comunicación directa, la toma de decisiones, la motivación y el liderazgo que es el ejemplo a seguir” (p.25).

d) Control

Torres (2014) “es procurar que todo se desarrolle de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas” (p.101).

Koontz et al. (2016) “es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear” (p.515).

Marcó et al. (2016), “consiste en identificar los desvíos existentes entre lo que se planeó y los resultados obtenidos, a fin de identificar las causas del desvío y rectificar el curso de acción organizacional por medio de acciones correctivas orientándolo hacia los objetivos establecidos” (p.46).

1.3.3. Dimensiones de la variable calidad de servicio

a) Elementos tangibles

Los elementos tangibles para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citado por Duque, 2005), la constituyen la “apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales” (p. 71). En esa misma línea de idea la concibe Lara (2002), describiendo los mismos elementos.

Mañas et al. (2008) manifiesta que los elementos tangibles se vuelven relevantes cuando el usuario que recibe el servicio conoce a detalle cada característica, donde no todos los elementos tangibles pertenecientes a la organización obtienen la misma relevancia debido a que solo el objeto principal causa un mayor impacto en la satisfacción del cliente (p.146).

Por su lado, para Martín y Díaz (2016) los elementos tangibles forman parte de las dimensiones de la calidad del servicio, donde señala que se valoran aspectos como el equipamiento de aspecto moderno, instalaciones físicas atractivas, apariencia pulcra de colaboradores y elementos tangibles atractivos (p.162).

Según Alcaide (2015, citado en López, 2018) esta referido “al cuidado a los aspectos de la empresa; como las instalaciones físicas, los equipos, los materiales de comunicación y del personal; preocupándose de esta manera por el diseño y calidad de las prestaciones físicas de la empresa” (p.25).

Los elementos tangibles, según Echenique (2019) “son los elementos físicos que estarán en contacto directo con el cliente tales como: instalaciones, equipos y personal operativo” (p.15).

b) Fiabilidad

La fiabilidad, sobre la base de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citado por Duque, 2005) que refiere, “como la habilidad de ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (p. 72). Los demás autores la conciben de forma similar, es así que para Lara (2002) “es la habilidad que posee la empresa para suministrar el servicio prometido de forma fiable, segura y cuidadosa” (p.4). Y debido a que se refiere a las habilidades de una determinada organización, según Sols (2000) “el que un sistema

tenga cierta fiabilidad para un sistema debe adecuarse a su objetivo y trascendencia” (p.59).

Por lo que en expresión de Prieto y Delgado (2010) “se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite” (p.67).

Según Martín y Díaz (2016) la fiabilidad hace referencia al cumplimiento de promesa, interés en resolver los problemas, realizar el servicio a la primera, concluir en el plazo prometido y no cometer errores (p.162).

En cambio, para Echenique (2019) la entidad “debe ofrecer adecuadamente los servicios ofrecidos, construyendo en el tiempo una imagen confiable” (p.16).

Otero (2020) refiere que aspectos a tomar en cuenta para explicar la fiabilidad depende de los propósitos del programa, deficiencias del programa, valores nutricionales, condiciones del servicio y aseguramiento de ración.

c) Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta, según Lara (2002) es la “disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Significa, simplemente, que el NO, no existe” (p.4). La misma que mucho antes lo concibió Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citado por Duque, 2005)

Es por ello que Martín y Díaz (2016) señala que, si bien es la disposición para ayudar a los clientes y brindar el servicio, esta requiere de colaboradores comunicativos, rápidos, dispuestos a ayudar y colaboradores que respondan de manera adecuada para brindar una mejor calidad del servicio (p.162).

Por su lado Arellano (2000, citado en Neyra, 2018) menciona que las dimensiones de la capacidad de respuesta es la rapidez del servicio, el cual permita contar con procesos simples y eficientes y con capacitaciones al personal el cual les permita dar soluciones a las problemáticas de los clientes. Además de la oportunidad del servicio que implica evitar retrasos al momento de brindarse el servicio (p.15).

Mientras que para Echenique (2019) “es la habilidad que tienen los colaboradores para ayudar a los clientes y brindar el servicio de manera inmediata y precisa” (p.16).

Por lo que razón tiene Otero (2020) en mencionar que aspectos a tomar en cuenta para explicar la capacidad de respuesta depende de las “sugerencias sobre el servicio, reuniones con beneficiarios, implementación necesaria, necesidades atendidas de beneficiarios y ambientes apropiados para beneficiarios” (p.27).

d) Seguridad

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citado por Duque, 2005), la seguridad es la “inexistencia de peligros, riesgos o dudas” (p. 72). En tanto, en expresión de Lara (2002) “es el sentimiento que tienen los clientes cuando saben que están en buenas manos. Son, sobre todo, la imagen y el nombre de la empresa lo que crea estas sensaciones en los clientes” (p.4).

Por lo que para Carro (s.f.) representa ese sentimiento de sentirse seguro al haber recibido la atención de los empleados de un determinado servicio los cuales se obtienen de la habilidad de estos para inspirar esa credibilidad necesaria garantizando la garantía durante las actividades que realiza el servicio (p.21).

Martín y Díaz (2016) refiere que el aspecto valorado para crear estas sensaciones positivas en el cliente requiere de colaboradores que transmitan confianza, colaboradores amables, colaboradores bien formados (p.164).

Es por ello que Berdugo (2016, citado en Neyra, 2018) refiere que esta dimensión permite que el cliente tenga la percepción de sentirse seguros gracias a la transmisión de confianza por parte de quienes brindan el servicio incluyendo la cortesía y conocimiento (p.12).

Hechos por lo que Otero (2020) menciona que, aspectos a tomar en cuenta para explicar la seguridad depende del “aseguramiento de buena calidad de productos,

aseguramiento de recepción de peticiones y certificados de calidad, capacitaciones periódicas y previsión de desabastecimiento” (p.27).

e) Empatía

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citado por Duque, 2005), es la “muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes” (p. 72). Mientras tanto, para Castro y Doval (2012) “es sufrir cuando otros sufren, después puede aparecer la tendencia a ayudar a los que sufren y finalmente comprender las intenciones y el punto de vista de los otros” (p.23). Y dentro de las diferentes características de la empatía encontramos a la expresión de perspectiva, vinculación empática, asociación emocional, apreciación y emoción prosocial.

Por lo que razón tiene Balart (2013), debido a que lo cataloga como el respeto frente a las dificultades de otros, comprendiendo sus pensamientos y emociones personales, donde la escucha activa tiene un rol importante para lograr una comunicación efectiva y alcanzar un nivel de entendimiento que permita descubrir cuáles son los verdaderos sentimientos del otro sujeto, de la mano con la asertividad que permite que estos puedan ser expresados sin mostrar hostilidad frente al otro (p.86-87).

Por lo que Marcó et al. (2016) lo explica como la capacidad de entender y comprender a las personas teniendo en cuenta sus reacciones emocionales, donde se tiene la “destreza en formar y retener talento, sensibilidad intercultural y servicios a clientes y consumidores” (p.151).

En tanto, Carpena (2016) “es una capacidad natural que se desarrolla en interrelación con los demás y en el seno de una cultura que define el tipo de humano que se espera que seamos, cómo debe ser la participación con el sufrimiento del otro” (p.23).

En esa dirección lo entiende Gimeno (2016) como las emociones que uno siente al tratar de comprender el estado emocional de otra persona ya sea a través de su sentir o pensar, asimilando la posición del otro (p.4).

Martín y Díaz (2016) menciona que para asimilar esta característica se requiere de una atención individualizada, un horario conveniente, atención personalizada, preocupación por los intereses del cliente y comprensión de las necesidades del cliente (p.164).

Mientras que Otero (2020) refiere que aspectos a tomar en cuenta para explicar la empatía depende de los “ambientes de almacenamiento, necesidades de beneficiarios, reuniones con beneficiarios, trato a los beneficiarios e instalaciones acordes a necesidades” (p.27).

1.4. Marco conceptual

1.4.1. Gestión administrativa

Referido al uso efectivo de los recursos para el logro de los objetivos planteados previamente definidos y monitoreados en el ciclo administrativo donde se encuentra “la planificación, organización, dirección y control” (Chiavenato,2007).

1.4.2. Calidad de servicio

Referido a la apreciación de quien recibe el servicio entregado por parte de una institución el cual tiene principal contraste en los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Zeithaml et al.,1993, citado en Echenique, 2019).

1.4.3. Programa Vaso de Leche

Referida a una iniciativa social que consiste en la provisión de raciones de alimentos a familias de condición vulnerable con niños de 0 a 13 años, como también de gestantes con el fin de mejorar el nivel de nutrición de la población (MEF, 2023).

II. MATERIALES Y METODOS

2.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo. La indagación empírica, para DUOCUC BIBLIOTECAS (2023), es “resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico” (párr. 4). Es así que, aquí esta presente la consolidación del conocimiento de las variables calidad del servicio y gestión administrativa.

Nivel. El haber logrado a partir de la información establecer tablas y figuras, ubica a la experiencia en el nivel descriptivo. Mientras tanto, al haber alcanzado la relación de las variables, identifica a la investigación en el nivel asociativo.

2.2. Población y muestra

En el mes de noviembre del año 2022 un total de 50 comités de vaso de leche se muestran distribuidos en la circunscripción del distrito de Carmen Alto con un total de 1533 beneficiarios; siendo estos: niñas y niños de 0 – 13 años, ancianos, discapacitados y gestantes.

Tipo de muestreo. Muestreo probabilístico, debido a que los elementos muestrales tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados.

Muestra de beneficiarios:

Se calcula a través de la fórmula:

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

Donde:

n = Muestra	308
N = Población	1533
p = Tasa posible de ocurrencia	0.5
q = Tasa posible de no ocurrencia	0.5

E = Nivel de significancia 0.05

Z = Nivel de confianza (95%) 1.96

Aplicando la formula se tiene:

n = 308 colaboradores (beneficiarios)

Una característica particular que se presenta en las niñas y niños hasta los 13 años, es que están bajo la representación de sus apoderados o padres.

Representación de la unidad de análisis por comités de vaso de leche

Comités de vaso de leche	Beneficiarios	Zona
Flor de Cantuta	41	Vista Alegre
Las Acllas	53	Yanama
La Paz	48	La Paz
Rudaccasa	35	Carmen Alto
Nueva Florida	36	La Florida
Sector Sivia	43	Yanama
Virgen de Cocharcas	39	Vista Alegre
Sol Naciente	13	Pokras
Total	308	

Criterio de inclusión de los comités de vaso de leche:

- Los comités con mayor cobertura (7) y con menor cobertura (1)
- Comités distribuidos al interior del distrito

2.3. Fuentes de información

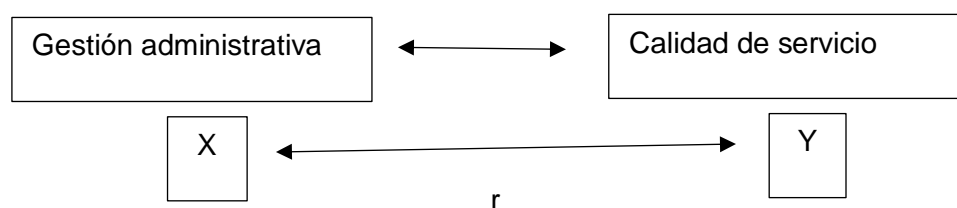
Primaria. El recojo de información se basó en dos cuestionarios tipo Likert. Para la variable gestión administrativa se conserva por base a Huamán (2020); en tanto para la variable calidad de servicio se recurrió a Rojas (2022). Dichos instrumentos fueron adecuados a la exigencia de los objetivos de la presente investigación.

Secundaria. Referencia bibliográfica

2.4. Diseño de investigación

La investigación no experimental se basa en variables “que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir, sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Lanchero, 2012, párr. 1). Luego por su naturaleza de asociación de variables es correlacional, que se basó en el siguiente esquema.

Es un estudio transversal, ya que se recopilan datos en un solo punto en el tiempo, el diseño transversal proporciona una "fotografía" del fenómeno en un momento específico. Este diseño se emplea en investigaciones descriptivas y correlacionales.



Donde:

X : Gestión administrativa

Y : Calidad de servicio

r : Coeficiente de conectividad

↔ : Se contrasta

2.5. Técnicas e instrumento

Técnica. Al respecto señala Casas, et al. (2002), que la técnica de la encuesta “es utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz ... que posee entre otras ventajas, la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de información” (p. 143). En el presente caso se aplicó a la muestra.

Instrumento. Para Ortega (2024), el cuestionario es un instrumento de investigación para acopiar (recolectar) información estandarizada para luego alcanzar generalizaciones, quiere decir, que tiene por base la información primaria.

2.6. Apreciaciones en la interpretación de resultados

En el orden descriptivo y en el orden inferencial. En el primero destaca las tablas y figuras; en tanto para el segundo, se basa en la Universidad Católica de Cuenca (s.f.), donde el Tau b de Kendall posee el rango desde sin correlación hasta correlación perfecta.

“1.00	Correlación perfecta
De 0.80 – 0.99	Correlación muy alta
De 0.60 – 0.79	Correlación alta
De 0.40 – 0.59	Correlación mediana
De 0.20 – 0.39	Correlación baja
De 0.01 – 0.19	Correlación muy baja
0.00	No existe correlación”

2.7. Operacionalización de variables y dimensiones

Operacionalización de la variable uno (X): Gestión administrativa

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
X: Gestión administrativa	Referido al uso efectivo de los recursos para el logro de los objetivos planteados previamente definidos y monitoreados en el ciclo administrativo donde se encuentra la planificación, organización, dirección y control (Chiavenato,2007).	Planificación	-Cronograma de actividades	1, 2, 3, 4, 5, 6	Escala tipo Likert	Ordinal
			-Selección de beneficiarios	7		
			-Instrumentos de gestión	11, 15		
		Organización	- Personal adecuado	8, 9		
			-Adquisición y distribución de insumos	10, 12, 13, 14		
		Dirección	-Personal motivado	16, 20		
			-Predisposición del personal	17, 18, 19, 21		
Control	-Plan de control	23, 24, 25, 28 22, 26, 27				
		-Transparencia				

Operacionalización de la variable dos (Y): Calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Y: Calidad de servicio	Referido a la apreciación de quien recibe el servicio entregado por parte de una institución el cual tiene principal contraste en los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Zeithaml et al., 1993, citado en Echenique, 2019).	Elementos tangibles	- Infraestructura	1, 3	Escala tipo Likert	Ordinal
			- Limpieza	2, 4		
			- Implementos	5		
		Fiabilidad	- Normas	6, 8		
			- Valores nutricionales	7, 9		
		Capacidad de respuesta	- Finalidad	10, 11		
			- Almacenamiento	14, 16		
			- Plazos de entrega y producción	12, 15 18		
			- Distribución	17 20		
			- Rendición de información	13, 19		
		Seguridad	- Certificados de calidad	25, 27, 28		
			- Actos dolosos en los integrantes de las organizaciones de base.	21, 22, 23, 24, 26		
			- Trato amable	29, 32, 34		
Empatía	- Derechos y deberes de los beneficiarios	30, 33				
	- Relaciones entre los beneficiarios y las organizaciones de base	31, 35				

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en el orden descriptivo

De acuerdo a los siguientes resultados, se presentan los productos elaborados al aplicar los instrumentos, de acuerdo a las variables de investigación, en consecuencia, se muestran en seguida el reporte encausado y configurado en tablas y figuras estadísticas en atención que responden a los objetivos.

3.1.1. Objetivo general

Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023

Tabla 1

Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total	
		mala=(35-70)	Regular=(71-140)	Buena=(141-175)		
Gestión administrativa	mala=(21-42)	Recuento	23	0	0	23
		% del total	7.5%	0.0%	0.0%	7.5%
	Regular=(43-84)	Recuento	19	83	0	102
		% del total	6.2%	26.9%	0.0%	33.1%
	Buena=(85-105)	Recuento	0	94	89	183
		% del total	0.0%	30.5%	28.9%	59.4%
Total		Recuento	42	177	89	308
		% del total	13.6%	57.5%	28.9%	100.0%

Nota: Cuestionario de acopio de información

Con arreglo al diseño que precede 1 y figura 1, se plasma que, el 59.4% de los agremiados del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, apuntan

que la gestión administrativa es buena, en tanto que el 33.1% relata que es regular, por el contrario el 7.5% declara que es mala.

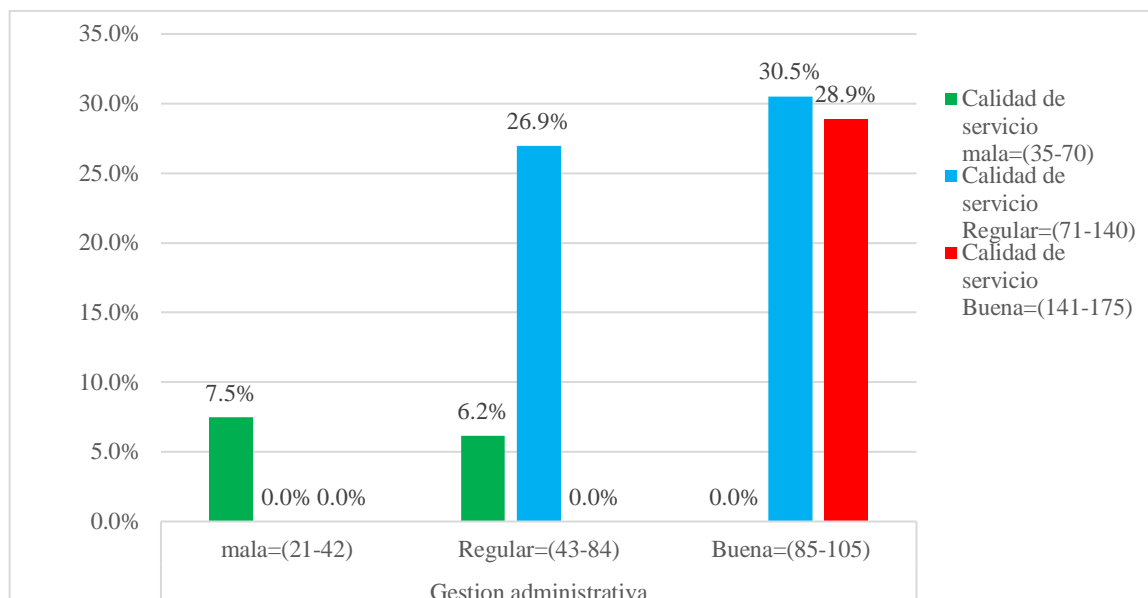
En ese horizonte de concepción, el 57.5% de los receptores del Programa de Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, afirman de acuerdo a su captación que la secuencialidad de la calidad de servicio es regular, mientras que 28.9% indica que es buena, en tanto el 13.6% relata que la calidad de servicio que es mala.

En la necesidad de abordar el objetivo general, el de determinar en qué medida la gestión administrativa se conecta con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023, se demuestra que el 30.5% de los beneficiarios asimilan que la gestión administrativa es buena, y a la vez que la calidad de servicio es regular, mientras que el 26.9% de los beneficiarios señalan que la gestión administrativa es regular, y a la calidad de servicio es regular.

Ante lo expuesto, la gestión administrativa del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, considerando la evaluación de todas sus dimensiones junto con las dimensiones de la segunda variable según la percepción de los beneficiarios, demuestra que se cumplen las expectativas de estos últimos.

Figura 1

Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio



3.1.2. Objetivo específico 1

Determinar en qué medida la planificación se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Tabla 2

Relación de la planificación versus la calidad de servicio

		Tabla cruzada Planificación -Calidad de servicio				
		Calidad de servicio			Total	
Planificación		mala=(35-70)	Regular=(71-140)	Buena=(141-175)		
			Mala=(2-10)	Recuento	14	0
% del total	4.5%			0.0%	0.0%	4.5%
Regular=(11-20)	Recuento		28	65	0	93
	% del total		9.1%	21.1%	0.0%	30.2%
Buena=(21-25)	Recuento		0	112	89	201
	% del total		0.0%	36.4%	28.9%	65.3%
Total	Recuento	42	177	89	308	
	% del total	13.6%	57.5%	28.9%	100.0%	

Nota: Instrumento de recojo de información

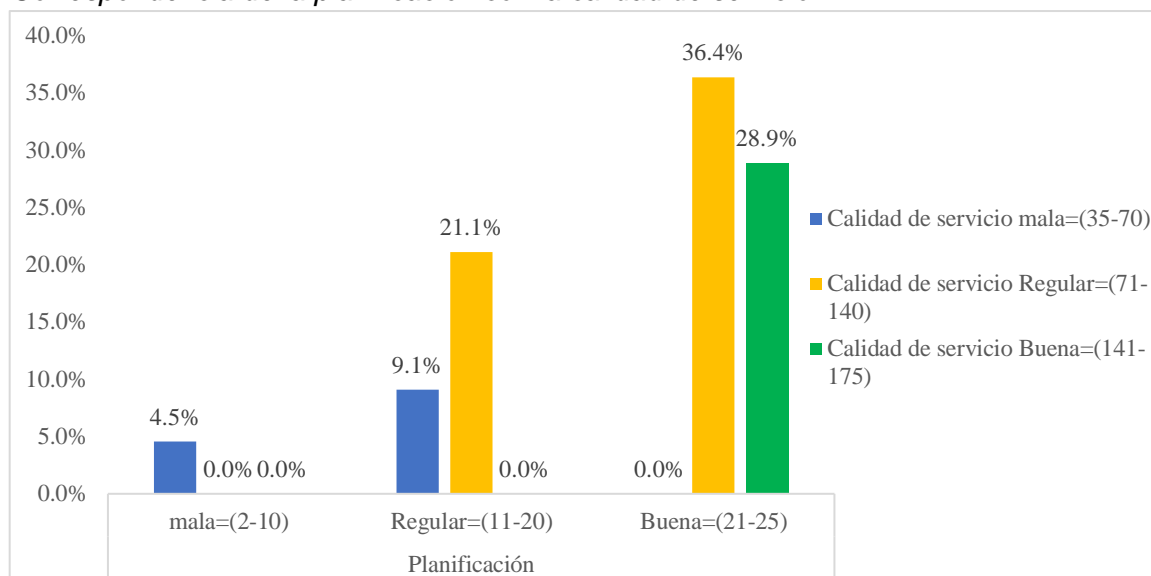
Con arreglo al diseño que precede 2 y figura 2, se plasma que, el 65.3% de los agremiados del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, indican que la planificación es buena, en tanto que el 30.2% plasma que es regular, por el contrario, el 4.5% relata que es mala.

En ese horizonte de concepción, el 57.5% de los agremiados del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, afirman de acuerdo a su apreciación que la secuencialidad de la calidad de servicio es regular, entre tanto 28.9% indica que es buena, en tanto el 13.6% especifica que la calidad de servicio es mala.

En la necesidad de abordar el propósito secundario 1, el de determinar en qué medida la planificación se conecta con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023, se demuestra que el 36.4% de los beneficiarios considera que la planificación es buena, y a la vez que la calidad de servicio es regular, en tanto que el 21.1% de los beneficiarios señalan que la planificación es regular, y la calidad de servicio es regular.

Figura 2

Correspondencia de la planificación con la calidad de servicio



3.1.3. Objetivo específico 2

Determinar en qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Tabla 3

Relación entre la organización con la calidad de servicio

Tabla cruzada Organización- Calidad de servicio						
		Calidad de servicio			Total	
		mala=(35-70)	Regular=(71-140)	Buena=(141-175)		
Organización	mala=(6-12)	Recuento	20	0	0	20
		% del total	6.5%	0.0%	0.0%	6.5%
	Regular=(13-24)	Recuento	22	80	0	102
		% del total	7.1%	26.0%	0.0%	33.1%
	Buena=(25-30)	Recuento	0	97	89	186
		% del total	0.0%	31.5%	28.9%	60.4%
Total	Recuento	42	177	89	308	
	% del total	13.6%	57.5%	28.9%	100.0%	

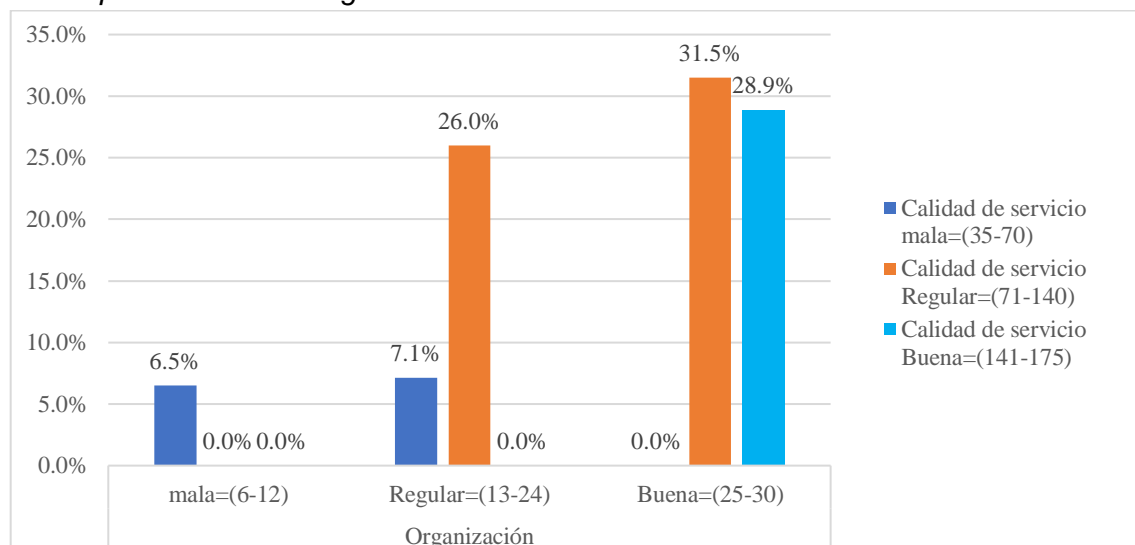
Nota: Cuestionario de acopio de información

Con arreglo al diseño que precede 3 y figura 3 se visualiza que, el 60.4% de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, indican que la organización es buena, entre tanto el 33.1% plasma que es regular, por el contrario el 6.5% relata que es mala. En ese horizonte de concepción, el 57.5% de los agremiados del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, afirman de acuerdo a su apreciación que la secuencialidad de la calidad de servicio es regular, mientras que 28.9% indica que es buena, en tanto el 13.6% especifica que la calidad de servicio es mala.

En cumplimiento a la intención específica 2, el de determinar en qué medida la organización se vincula con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023, se demuestra que el 31.5% de los beneficiarios considera que la organización es buena, y a la vez que la calidad de servicio es regular, mientras que el 26.0% de los beneficiarios señalan que la organización es regular, y la calidad de servicio de la misma manera lo es.

Figura 3

Correspondencia de la organización versus la calidad de servicio



3.1.4. Objetivo específico 3

Determinar en qué medida la dirección se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Tabla 4

Relación de la dirección con la calidad de servicio

		Tabla cruzada Dirección- Calidad de servicio				
		Calidad de servicio			Total	
		mala=(35-70)	Regular=(71-140)	Buena=(141-175)		
Dirección	mala=(4-8)	Recuento	42	1	0	43
		% del total	13.6%	.3%	0.0%	14.0%
	Regular=(9-16)	Recuento	0	90	0	90
		% del total	0.0%	29.2%	0.0%	29.2%
	Buena=(17-20)	Recuento	0	86	89	175
		% del total	0.0%	27.9%	28.9%	56.8%
Total		Recuento	42	177	89	308
		% del total	13.6%	57.5%	28.9%	100.0%

Nota: Instrumento de recojo de información

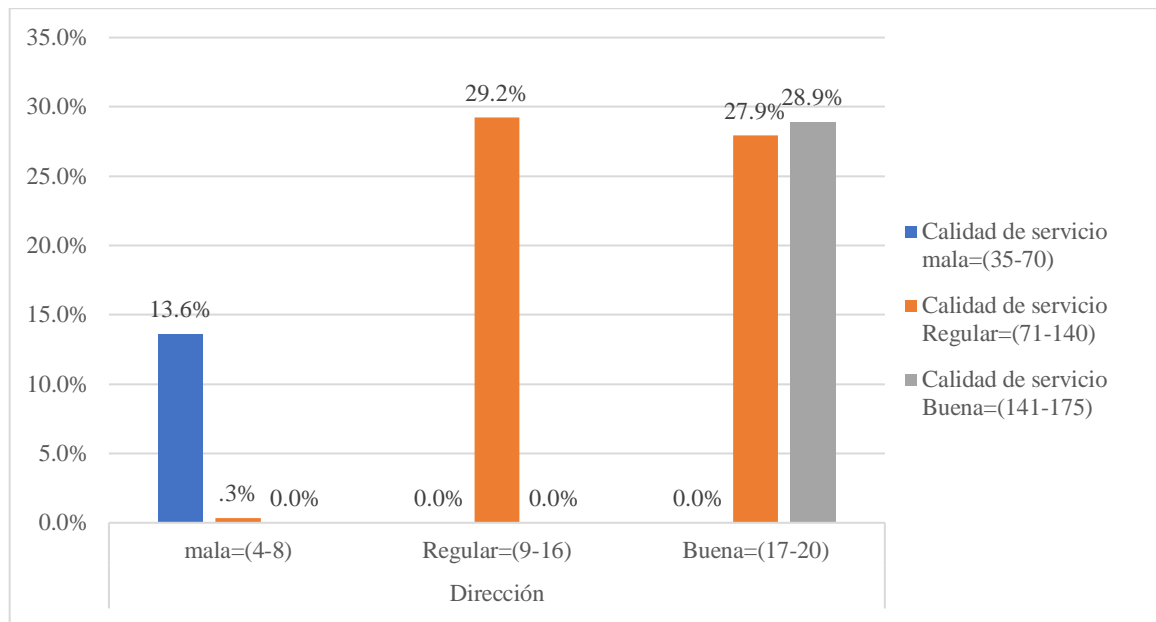
Con arreglo al diseño que precede 4 y figura 4, se plasma que, el 56.8% de los agremiados del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, indican que la dirección es buena, entre tanto el 29.2% plasma que es regular, por el contrario, el 14.0% relata que es mala. En ese horizonte de concepción, el 57.5% de los agremiados del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, afirman de acuerdo a su apreciación que la secuencialidad de la calidad de servicio es regular, entre tanto que 28.9% indica que es buena, en tanto el 13.6% especifica que la calidad de servicio es mala.

En la necesidad de abordar la intención secundaria 3, el de determinar en qué medida la dirección se conecta con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023, se demuestra que el 29.2% de los beneficiarios aprecian que la dirección es regular, y a la vez que la calidad de

servicio también es regular, mientras que el 27.9% de los beneficiarios consideran que la dirección es buena, y a la calidad de servicio es regular.

Figura 4

Correspondencia de la dirección con la calidad de servicio



3.1.5. Objetivo específico 4

Determinar cómo el control se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Tabla 5*Relación de el control con la calidad de servicio*

Tabla cruzada Control-Calidad de servicio						
		Calidad de servicio			Total	
		mala=(35-70)	Regular=(71-140)	Buena=(141-175)		
Control	mala=(6-12)	Recuento	42	27	0	69
		% del total	13.6%	8.8%	0.0%	22.4%
	Regular=(13-24)	Recuento	0	110	0	110
		% del total	0.0%	35.7%	0.0%	35.7%
	Buena=(25-30)	Recuento	0	40	89	129
		% del total	0.0%	13.0%	28.9%	41.9%
Total	Recuento	42	177	89	308	
	% del total	13.6%	57.5%	28.9%	100.0%	

Nota: Instrumento de recojo de información

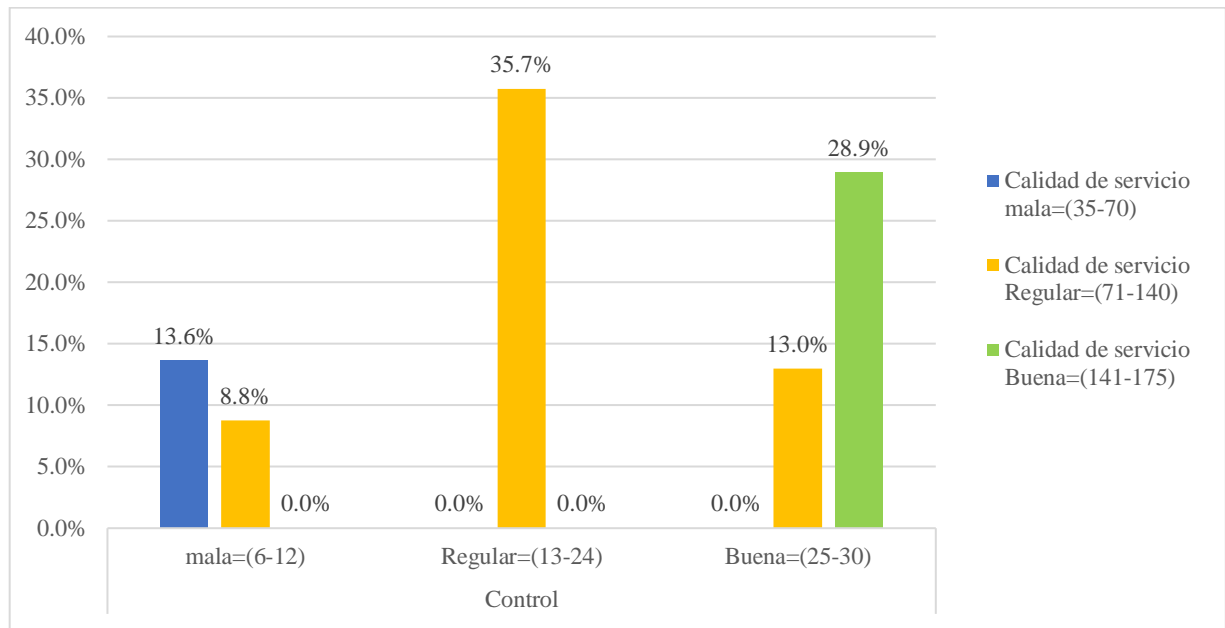
Con arreglo al diseño que precede 5 y figura 5, se plasma que, el 41.9% de los receptores del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, indican que el control es bueno, entre tanto el 35.7% plasma que es regular, por el contrario, el 22.4% relata que es mala. En ese horizonte de concepción, el 57.5% de los agremiados del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, afirman de acuerdo a su apreciación que la secuencialidad de la calidad de servicio es regular, entre tanto el 28.9% indica que es buena, en tanto el 13.6% especifica que la calidad de servicio es mala.

En la necesidad de abordar la intención secundaria 4, el de determinar en qué medida el control se interrelaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023, se demuestra que el 35.7% de los beneficiarios considera que el control es regular, y a la vez que la calidad de

servicio es regular, mientras que el 28.9% de los perceptores señalan que el control es bueno, y a la calidad de servicio es buena.

Figura 5

Correspondencia de el control con la calidad de servicio



3.2. Resultados en el orden inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

En consideración a lo manifestado por Droppelmann (2018), al contemplar el análisis de la prueba de normalidad usando el método de Kolmogorov – Smirnov, el cual sirve para cuando se tiene muestras superiores 50 numerales en estudio, para lo que se plantea la siguiente hipótesis

H_0 : Las muestras de las variables: Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en la distribución de datos, está de acuerdo con la conjetura de normalidad.

H1: Las muestras de las variables: Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Vaso de Leche, en la distribución de datos, no está de acuerdo con la conjetura de normalidad.

La explicación de los valores de p es que sí el valor es superior o igual a 0.05, se afirma la presencia normalidad; en cambio sí es menor, el prorratar es no normal.

Estadístico de confrontar

Comprobación estadística de hipótesis planteada

Tabla 6

“Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra”			
		Gestión administrativa	Calidad de servicio
N		308	308
Parámetros normales	Media	90.9156	121.3701
	Desviación estándar	31.65242	38.42264
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.066	.086
	Positivo	.060	.084
	Negativo	-.066	-.086
Estadístico de prueba		.066	.086
“Sig. asintótica (bilateral)”		,003	,000

Al tener en cuenta las respuestas, luego del tratamiento de la información, mediante el programa SPSS V.26, al lograr por resultado los valores de Sig. 0,003 y 0,00, mediante el modelo de verificación de normalidad de Kolmogorov Smirnovpor, al arribar a la respuesta menor a 0,05; se admite la hipótesis alterna, por cuanto las muestras de las variables gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Vaso de Leche no consuma con los hechos de normalidad en la distribución de la información; en consecuencia, se arriba a que el estadístico de comprobación seleccionado para probar las hipótesis en la presente experiencia es el coeficiente de vinculación de Rho de Spearman.

3.2.2. *Contrastación de hipótesis*

Hipótesis general:

Planeamiento:

Ho: La gestión administrativa no se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Ha: La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Estadístico de Prueba

Comprobación estadística de hipótesis planeada

Regla de decisión:

Si el p valor es mayor a 0.05 (p valor >0.05) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 (p valor <0.05) se rechaza la hipótesis nula y por ende se admite la hipótesis alterna.

La presente pauta de decisión, igualmente se considera referente para las hipótesis específicas a), b), c), d).

Tabla 7

La gestión administrativa tiene conexión con la calidad de servicio

		Correlaciones			
			Gestión administrativa	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	"Coeficiente de correlación"	1.000	,867	
		Sig. (bilateral)		0.000	
			N	308	308
	Calidad de servicio	"Coeficiente de correlación"	,867	1.000	
Sig. (bilateral)		0.000			
		N	308	308	

En expresión del estadístico de Rho de Spearman, se tiene que el p- valor = 0,000 (Sig. Bilateral), ello resuelve la admisión de la hipótesis alterna, la que examina la presencia

de evidente científica suficiente para afirmar que la gestión administrativa está asociada con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023; asimismo, se aprecia que la razón de la asociatividad Rho de Spearman es aproximadamente 0.867; el que concibe una conexión directa positiva muy alta de las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

Hipótesis específica a)

Planeamiento:

Ho: La planificación no se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Ha: La planificación se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Estadístico de Prueba

Comprobar estadísticamente la hipótesis planeada

Tabla 8

La planificación se relaciona con la calidad de servicio

		Correlaciones		
			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	“Coeficiente de correlación”	1.000	,862
		“Sig. (bilateral)”		.000
		N	308	308
	Calidad de servicio	“Coeficiente de correlación”	,862	1.000
		“Sig. (bilateral)”	.000	
		N	308	308

En expresión del estadístico de Rho de Spearman, se observa que el p-valor = 0,000 (Sig. Bilateral), ello resuelve la admisión de la hipótesis alterna, lo que examina la presencia evidente de línea científica suficiente para sustentar que la planificación se vincula con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen

Alto, Ayacucho 2023; asimismo, se aprecia que la razón de asociatividad Rho de Spearman es 0.862; el cual refiere una asociación directa positiva muy alta de la dimensión planificación con la segunda variable en estudio.

Hipótesis específica b)

Planeamiento:

Ho: La organización no se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Ha: La organización se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Estadístico de Prueba

Comprobar estadísticamente la hipótesis planeada

Tabla 9

La organización se relaciona directamente con la calidad de servicio

Correlaciones				
			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	“Coeficiente de correlación”	1.000	,865
		“Sig. (bilateral)”		.000
		N	308	308
	Calidad de servicio	“Coeficiente de correlación”	,865	1.000
		“Sig. (bilateral)”	.000	
		N	308	308

Al revelar el estadístico de Rho de Spearman, se tiene que el p- valor = 0,000 (Sig. Bilateral), ello concibe la admisión de la hipótesis alterna, lo que examina la presencia evidente de línea científica suficiente para sustentar que la organización se asocia con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023; igualmente, se observa la razón de asociatividad Rho de Spearman muy aproximado

a 0.865; el cual muestra una asociación directa positiva muy alta de la dimensión organización con la segunda variable en estudio.

Hipótesis específica c)

Planeamiento:

Ho: La dirección no se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Ha: La dirección se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Estadístico de Prueba

Comprobar estadísticamente la hipótesis planeada

Tabla 10

La dirección tiene conexión con la calidad de servicio

		Correlaciones		
			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	“Coeficiente de correlación”	1.000	,857
		“Sig. (bilateral)”		.000
		N	308	308
	Calidad de servicio	“Coeficiente de correlación”	,857	1.000
		“Sig. (bilateral)”	.000	
		N	308	308

Al denotar el coeficiente de Rho de Spearman, se registra que el p- valor = 0,000 (Sig. Bilateral), ello concibe la admisión de la hipótesis alterna, lo que examina la presencia evidente de línea científica suficiente para sustentar que la dirección se asocia con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023; igualmente, se contempla que la razón de correlación Rho de Spearman de 0.857; el mismo que declara una asociación directa positiva muy alta para la dimensión dirección frente a la segunda variable en estudio.

Hipótesis específica d)

Planeamiento:

Ho: El control no se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Ha: El control se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.

Estadístico de Prueba

Comprobar estadísticamente la hipótesis planeada

Tabla 11

El control se relaciona con la calidad de servicio

		Correlaciones		
			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	“Coeficiente de correlación”	1.000	,863
		“Sig. (bilateral)”		0.000
		N	308	308
	Calidad de servicio	“Coeficiente de correlación”	,863	1.000
		“Sig. (bilateral)”	0.000	
		N	308	308

Al mostrar el estadístico de Rho de Spearman, se registra que el p- valor = 0,000 (Sig. Bilateral), ello concibe la admisión de la hipótesis alterna, lo que examina la presencia evidente de línea científica para sustentar que la dimensión control se vincula con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023; asimismo, se dispone de el coeficiente de correlación Rho de Spearman aproximado de 0.863; el mismo que refiere una asociatividad directa muy alta entre la dimensión control y la variable calidad de servicio.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión

Esta investigación examinó la presencia de una asociatividad para las variables gestión administrativa y calidad de servicio, en concordancia con el objetivo principal de la presente investigación, demostrando una vinculación directa alta, puesto que se logró un coeficiente de asociatividad de $Rho = 0.867$, lo que muestra una asociatividad significativa; estos productos estrechan vinculo con la experiencia de Paredes (2020) en su investigación sobre la “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”, en la que se identificó una asociatividad positiva alta para las variables gestión administrativa y calidad de servicio con un Rho de 0.898, demostrando así, que los procesos administrativos son factores de importancia para el desarrollo efectivo en un servicio basado en la calidad.

Otero (2020) en su investigación sobre la “Gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio a beneficiarios menores de 6 años en el distrito de Huanchaco - 2019”, llega a concluir que la dimensión planificación conserva una conexión positiva y significativa con la variable calidad de servicio, lo que respalda al determinar un $Rho = 0.834$; de igual forma, la presente investigación arroja un valor de Rho de Spearman igual a 0.862 para la dimensión planificación y la variable calidad de servicio, lo que indica que ambas guardan una relación directa alta, demostrando así la incidencia directa de la planificación sobre la calidad de servicio a los receptores del programa de vaso de leche.

Acosta (2022), en su trabajo de investigación sobre la “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, llegó a arribar que, la organización tiene una asociación significativa e influye en la calidad del servicio a los usuarios, expresada por la razón de Rho de Spearman de 0.831; este resultado destaca una similitud en la relación que guarda la organización y la calidad de

servicio en la presente investigación ya que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.865, demostrando así que existe una relación directa alta entre ambas.

Del análisis de la dimensión dirección y la variable calidad de servicio, en la presente investigación, se obtuvo un $Rho = 0.857$, lo cual muestra una asociación directa entre ambas, similar al resultado obtenido por Sánchez (2023) en la experiencia “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la oficina de administración – SUNEDU, 2022”, donde obtiene un $Rho = 0.469$ que muestra una vinculación directa moderada entre la dirección y la calidad de servicio; se puede apreciar que, a pesar de haber obtenido un valor de Rho más bajo, Sánchez (2023) también demuestra que el tipo de relación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio es directa, y mientras mejor sea la dirección en la variable gestión administrativa mejorará la calidad de servicio.

El Rho obtenido en la presente investigación para la dimensión control y la variable calidad de servicio, es de 0.863, la misma que demuestra una conectividad directa alta entre ambas; resultado que muestra cierta similitud a lo obtenido por Chávez (2022) en su investigación “Gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021”, que demuestra una relación directa moderada para la dimensión control y la variable calidad de servicio, con $Rho = 0.665$; la que permite arribar con cierta seguridad la presencia que el control influye de forma significativa en la calidad del servicio del programa vaso de leche en el distrito de Carmen Alto.

De lo descrito anteriormente, se percibe la presencia de una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, así como también entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio.

CONCLUSIONES

Conclusión general:

- La gestión administrativa esta referida al uso efectivo de los recursos para el logro de los objetivos planteados previamente definidos y monitoreados, mientras que, la calidad de servicio está expuesta a la apreciación de quien recibe el servicio entregado por parte de una institución; en ese sentido, de acuerdo a los resultados obtenidos, en consonancia con el estadístico de Rho de Spearman, se contempla que el p- valor = 0,000, ello dispone la admisión de la hipótesis alternativa, lo que constata sostener que la gestión administrativa se vincula con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto; la cual, con la razón de correlación Rho de Spearman equivalente a 0.867; muestra una asociación directa muy alta de la variable gestión administrativa versus la variable calidad de servicio.

Conclusiones específicas:

- La dimensión planificación se asocia positivamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, en razón que se tiene un p-valor= 0.000, lo cual determina la admisión de la hipótesis alternativa, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.862; el que declara de la presencia una asociatividad relación directa positiva muy alta, para la dimensión planificación y la variable calidad de servicio del programa vaso de leche en el distrito de Carmen Alto.
- La dimensión organización se asocia positivamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, en razón que se tiene un p-valor= 0.000, lo cual determina la admisión de la hipótesis alternativa, obteniendo un coeficiente de vinculación Rho de Spearman de 0.865; el cual demuestra que

existe una asociatividad directa positiva muy alta, entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio del programa vaso de leche en el distrito de Carmen Alto.

- La dimensión dirección se asocia positivamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, en razón que se tiene un p-valor= 0.000, lo cual determina la admisión de la hipótesis alternativa, obteniendo un coeficiente de asociatividad Rho de Spearman de 0.857; el cual evidencia la existencia de una asociatividad directa positiva muy alta, para la dimensión dirección y la variable calidad de servicio del programa vaso de leche en el distrito de Carmen Alto.
- La dimensión control se asocia positivamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, en razón que se tiene un p-valor= 0.000, lo cual determina la admisión de la hipótesis alternativa, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.863; la que evidencia la presencia de una asociatividad directa positiva muy alta, para la dimensión control y la variable calidad de servicio del programa vaso de leche en el distrito de Carmen Alto.

RECOMENDACIONES

- En el Programa Vaso de Leche del distrito de Carmen Alto, a fin de mejorar la calidad de servicio, se debe enfatizar en la dimensión planificación de la variable gestión administrativa, por ser la piedra angular del proceso administrativo.
- En el Programa Vaso de Leche del distrito de Carmen Alto, a fin de mejorar la calidad de servicio, se debe dar mayor importancia por el lado de la gestión administrativa a la dimensión dirección.
- En el Programa Vaso de Leche del distrito de Carmen Alto, a fin de mejorar la asociación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio, las acciones de control deben hacer énfasis en el aspecto físico y financiero.
- Las acciones de control, deben caracterizarse por una acción concurrente a fin de garantizar los procesos de adquisiciones.

Bibliografía

- Acosta, K. L. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf>
- Ayala, P. J. (2021). *Las habilidades blandas y la gestión administrativa en una dependencia de la Marina de Guerra del Perú*. Lima, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57093/Ayala_TPJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balart, M. J. (2013). *La empatía: La clave para conectar con los demás*. Obtenido de https://clasica.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Cardona, C. G. (2022). *Gestión de programas sobre una nutrición saludables: Estudio comparativo de tres instituciones educativas* [Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional]. Obtenido de <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/31876/Cintia%20Gabriela%20Cardona%20Garc%C3%ADa%20-%20Tesis%20-%20P.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Carhua, F. N. (2022). *Gestión Administrativa y la Calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Rafael 2022* [Tesis de bachiller, Universidad de Huánuco]. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3846/CARHUA%20ALANIA%2c%20FLOR%20ONERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carpena, A. (2016). *La empatía es posible*. Obtenido de <https://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433028228.pdf>
- Carro, R. (s.f). *La calidad en los servicios. Su medición*. Obtenido de <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/410/1/carro-2006.pdf>
- Casas, J., Repullo J.R., & Donado, J. (2002). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*, Departamento de Planificación y Economía de la Salud. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castro, J., & Doval, E. (2012). *La empatía y su influencia en la conducción*. Obtenido de <https://docplayer.es/3329757-La-empatia-y-su-influencia-en-la-conduccion.html>
- Chávez, L. S. (2022). *Gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4690/416_2022_chavez_guerra_ls_esp_g_maestria_en_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Oldalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- ComexPerú. (9 de Junio de 2023). *Vaso de leche: el 55.8% de los hogares que se benefició de este programa no se encontraba en situación de pobreza*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/vaso-de-leche-el-558-de-los-hogares-que-se-beneficio-de-este-programa-no-se-encontraba-en-situacion-de-pobreza>
- Douglas, D. S. (26 de Julio de 2021). *Historia del servicio al cliente: hábitos y tecnologías*, Zendesk. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/historia-servicio-al-cliente/>
- Droppelmann, G. (2018). *Estadística en fácil, pruebas de normalidad- revista actualizaciones clínica MEDS*. Obtenido de <https://www.meds.cl/wp-content/uploads/Art-5.-Guillermo-Droppelmann.pdf>
- DUOCUC BIBLIOTECAS. (14 de Setiembre de 2023). *Investigación aplicada*. Obtenido de <https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/definicion-proposito-investigacion-aplicada>
- Duque, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y de sus modelos de medición*. (INNOVAR) Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Echenique, M. (2019). *CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE [Tesis de bachiller, Universidad Ricardo Palma]*. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2664/adm_T030_40879467_T%20%20%20ECHENIQUE%20MOGROVEJO%20MERCEDES%20LUISA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gimeno, M. (2016). *La empatía en atención primaria*. Obtenido de <https://docplayer.es/10132871-La-empatia-en-atencion-primaria.html>
- Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Revista Venezolana*, 4(8), 23-35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>
- Huamán, T. (2020). *La gestión administrativa y el control en la eficacia del Programa de Vaso de Leche en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado departamento de Huánuco*. (Tesis para optar el grado académico de Magister en Contabilidad con mención en contabilidad) Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15522/Huaman_ct.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Juárez, A. N. (2020). *Programa Vaso de Leche en la calidad de vida del beneficiario del Asentamiento Humano Hijos de Ventanilla, Callao, 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47430/Ju%c3%a1rez_RDTAN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2016). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA. Obtenido de <https://dokumen.pub/qdownload/administracion-una-perspectiva-global-empresarial-y-de-innovacion-15nbsped-9786071513915-607151391x.html>
- Kotler, P. (2011). *DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA*. Obtenido de <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/DIRECCION-DE-MERCADOTECNIA-PHILIP-KOTLER.pdf>
- Lanchero, L. C. (2012). *Investigación no experimental*. Obtenido de <https://repositorio.konradlorenz.edu.co/handle/001/2317>
- Lara, R. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*(9), 0. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6481455>
- Ley N° 24059. (21 de Diciembre de 1984). *Crean el Programa de Vaso de Leche en Todo los Municipios Provinciales de la República*. Obtenido de <https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/24059-jan-4-1985.pdf>
- Ley N° 27470. (1 de Junio de 2001). *Ley que establece normas complementarias para la ejecución del programa del vaso de leche* . Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/255664/229432_file20181218-16260-wpp1ka.pdf?v=1545182544
- Ley N°31554. (10 de Agosto de 2022). *Ley que modifica la Ley 27470, Ley que establece normas complementarias para la ejecución del programa del vaso de leche, a finde mjorar la focalización, la cobertura del programa y los mecanismos de control*, El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2094623-2>
- Loli, A., Del Carpio, J., & Vergara, A. (2013). LA SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA. *Revista IIPSI*, 16(1), 171-190. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926/3150>
- López, F. (2008). *Antecedentes históricos de la gestión por procesos*. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/4496/05_marcoTeorico.pdf
- Lopez, H. (2018). *ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO Y VENTAS EN EL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL AIDA, VENTANILLA, 2018*[Tesis de bachiller, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19514/Lopez_CHV.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Mañas, M., Giménez, G., Muyor, J., Martínez, V., & Moliner, C. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20(2), 243-248. Obtenido de <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8649/8513>
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Obtenido de <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Martín, M., & Díaz, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Obtenido de <https://www.scribd.com/document/522021272/Fundamentos-de-direccion-de-operaciones>
- MEF. (2023). *Programa de Vaso de Leche*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100964&lang=es-ES&view=article&id=448
- Mendoza, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Mora, C. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morales, V., & Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Revista Digital*(73). Obtenido de <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Mulford, M. (2011). Evolución de la gestión administrativa. *Aglala*, 2(1), 48-55. Obtenido de <https://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/871>
- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. (2016). *Programa de Vaso de Leche*. Obtenido de <https://www.munitingomaria.gob.pe/mplp/content/pvl>
- Neyra, R. (2018). *La capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera Agrobanco – Agencia Tacna, año 2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]*. Obtenido de http://www.repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3478/159_2018_neyra_barrionuevo_ra_espg_maestria_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orozco, J. F. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, Febrero 2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>

- Ortega, C. (2024). *5 instrumentos para recopilar información*, QuestionPro. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/instrumentos-para-recopilar-informacion/>
- Otero, E. C. (2020). *Gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio a beneficiarios menores de 6 años en el distrito de Huanchaco - 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45229/Otero_AEC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Panduro, J., Chávez, R., Prado, M., Aliaga, D., & Ochoa, F. (2020). *Gestión Administrativa de una empresa*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55875/LB_Panduro_RJG-Ch%c3%a1vez_SRPrado_CMV-Aliaga_CDF-Ochoa_PFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Poveda, K. M. (2020). *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: caso Pucesa [Tesis de bachiller, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3086/1/77256.pdf>
- Prieto, G., & Delgado, A. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 67-74. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>
- Quimí, R. E. (2016). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador C.D.E. E.P, Del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2014 [Tesis de bachiller, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3254/1/UPSE-TAP-2015-0061.pdf>
- Riccio, M., Astudillo, B., & Vega, M. (2019). Análisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones. *Revista Compendium: Cuadernos de economía y administración*, 6(3), 130-147. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-AnalisisDePercepcionDeLaCalidadDelServicioAlClient-7520676.pdf>
- Rivas, B. W. (2017). *Medición de la calidad de atención de brinda el personal a los usuarios del Centro de Salud El Clavario, Huehuetenango, Guatemala, Junio-Julio 2016 [Tesis de bachiller, Universidad Rafael Landívar]*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2017/09/02/Rivas-Byron.pdf>
- Rojas, M. H. (2022). *Programa vaso de leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Semegua, 2021*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social) Obtenido de <https://repositorio.unam.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1795b184-7066-4636-b280-5c904074b451/content>
- Serrano, A. M., & López, M. C. (s.f.). *Model de gestión de la calida de servicio: Revisipon y propuesta de integración con la estrategia empresarial*, Universidad de Cantabria. Obtenido de <file:///C:/Users/pelayo/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio-2480844.pdf>

- Silva, M. C., & Uriol, R. (2021). *Análisis de la gestión administrativa del programa vaso de leche y su satisfacción en los beneficiarios del distrito de Víctor Larco Herrera – Trujillo 2021 [Tesis de bachiller, Universidad Privada Antenor Orrego]*. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10462/1/REP_MAR%c3%8dA.SILVA_RAQUEL.URIOL_ANALISIS.DE.LA.GESTION.ADMINISTRATIVA.pdf
- Sols, A. (2000). *Fiabilidad, mantenibilidad y efectividad*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rpfIMPXdhU4C&oi=fnd&pg=PA39&dq=fiabilidad+&ots=h25FO5I03w&sig=UXM1nl19wy-7KkjA11DE13FomXE#v=onepage&q=fiabilidad&f=false>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2022/07/3679.-Teoria-general-de-la-%E2%80%A6-Torres.pdf>
- Universidad Católica de Cuenca. (s.f.). *Correlación de variables cualitativas ordinales*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Ebingen-Villavicencio/publication/342901805_CORRELACION_DE_VARIABLES_CUALITATIVAS_ORDINALES_Como_interpretar_el_indice_de_Kendall/links/5f0ca4b392851c38a51a156b/CORRELACION-DE-VARIABLES-CUALITATIVAS-ORDINALES-Como-inte
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *4(7)*. Obtenido de <https://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/445>
- Villalba, C. (8 de Agosto de 2013). *La calidad del servicio Un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*, Universidad Nacional de Colombia.
- Zuñiga, C. (2019). *Gestión del Programa de Vaso de Leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del Distrito de Majes - Provincia de Caylloma [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]*. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/86921d14-d005-4d3b-b88d-b34e88cd6153/content>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	Y	METODOLOGÍA
<p>1. Problema general ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023?</p> <p>2. Problemas específicos a) ¿En qué medida la planificación se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023? b) ¿En qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023? c) ¿En qué medida la dirección se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023? d) ¿Cómo el control se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023?</p>	<p>1. Objetivo general Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023</p> <p>2. Objetivos específicos a) Determinar en qué medida la planificación se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023. b) Determinar en qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023. c) Determinar en qué medida la dirección se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023. d) Determinar cómo el control se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.</p>	<p>1. Hipótesis general La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.</p> <p>2. Hipótesis específicas a) La planificación se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023. b) La organización se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023. c) La dirección se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023. d) El control se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.</p>	<p>1. Variable 1 X. Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones x1. Planificación x2. Organización x3. Dirección x4. Control</p> <p>2. Variable 2 Y. Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones y1. Elementos tangibles y2. Fiabilidad y3. Capacidad de respuesta y4. Seguridad y5. Empatía</p>		<p>1. Tipo de investigación. Aplicada</p> <p>2. Nivel de investigación Descriptivo y correlacional.</p> <p>3. Población y muestra Población = 1533 Muestra = 308</p> <p>4. Técnica e instrumento. Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario 4</p> <p>Procesamiento de datos: Excel SPSS</p>

Anexo 2: Cuestionario

X: Gestión administrativa

Introducción:

El presente cuestionario tiene el propósito de acopiar información para llevar a cabo la tesis: “Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023”, la que es de interés netamente académico, para cuyo fin solicito su apoyo marcando con una equis (X) una opción en cada dimensión, teniendo en cuenta la siguiente escala.

1. Si no ocurre jamás, marcar la alternativa nunca
2. Si ocurre rara vez, marcar la alternativa casi nunca
3. Si ocurre pocas veces, marcar la alternativa a veces
4. Si ocurre muchas veces, marcar la alternativa casi siempre
5. Si ocurre continuamente, marcar la alternativa siempre

Dimensiones / Ítems	Valoración				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Planificación					
1. La municipalidad distrital de Carmen Alto lleva a cabo con anticipación la compra de alimentos para el programa vaso de leche					
2. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con presupuesto para atender la demanda de los beneficiarios					
3. Los funcionarios de la municipalidad distrital de Carmen Alto estudian anticipadamente el incremento de las raciones del vaso de leche					
4. La municipalidad fija con anticipación las actividades a seguir a través del año					
5. El comité de administración del PVL participa directamente en el proceso de planificación de las compras de insumos					
6. El programa cumple con el cronograma de entrega de productos					

7. El comité de vaso de leche empadrona, selecciona y prioriza a la población de escasos recursos que necesita una ración alimentaria					
Dimensión: Organización					
8. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con el personal adecuado para el buen funcionamiento del PVL					
9. Se realiza capacitaciones respecto a almacenamiento y manipulación de alimentos a los funcionarios y usuarios					
10. La atención del PVL es oportuno					
11. El comité de administración del programa vaso de leche dispone de los instrumentos de gestión (ROF, MOF, libro de actas)					
12. Se destina el total de transferencia que envía del gobierno central para la adquisición de insumos para el PVL					
13. La distribución de los insumos del PVL por parte de la municipalidad se realiza de acuerdo a lo planificado					
14. Al recibir los productos lácteos, usted firma un padrón de recepción y entrega					
15. El programa asegura la participación de los beneficiarios en las reuniones para la entrega de los productos					
Dimensión: Dirección					
16. En la municipalidad distrital de Carmen Alto, el personal se siente motivado al momento de realizar los diferentes servicios para el PVL					
17. Existe comunicación e interés por parte de la municipalidad al momento de absolver sus dudas e inquietudes, en razón del funcionamiento del PVL					
18. El funcionario dirige las actividades a seguir en bien del PVL					
19. El funcionario corrige los errores con algún ejemplo					

20. Los servidores públicos del PVL brindan una adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando recogen sus productos					
21. El programa de vaso de leche muestra desempeño en la distribución de producto					
Dimensión: Control					
22. La municipalidad al momento de la recepción de los insumos le hace partícipe de la verificación a los usuarios					
23. El órgano de control institucional vela por la integridad de las operaciones del PVL					
24. El informe de las acciones de control tiene limitaciones porque se refiere únicamente al aspecto financiero					
25. La municipalidad le ha capacitado en materia del control del PVL					
26. Las adquisiciones que hace la municipalidad para el PVL son transparentes					
27. La municipalidad supervisa continuamente al PVL					
28. El programa cumple con la distribución de acuerdo al padrón de beneficiarios					

Calificación de gestión administrativa

Gestión administrativa	Puntaje
Buena	85 – 105
Regular	43 – 84
Mala	21 - 42

Calificación de gestión administrativa por dimensiones

Dimensión: Planificación	Puntaje
Buena	21 – 25
Regular	11 – 20
Mala	2 - 10
Dimensión: Organización	Puntaje
Buena	25 – 30
Regular	13 – 24
Mala	6 - 12
Dimensión: Dirección	Puntaje
Buena	17 – 20
Regular	9 – 16
Mala	4 - 8
Dimensión: Control	Puntaje
Buena	25 – 30
Regular	13 – 24
Mala	6 - 12

Anexo 3: Cuestionario

Y: Calidad de servicio

Introducción

El presente cuestionario tiene el propósito de acopiar información para llevar a cabo la tesis: "Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023", la que es de interés netamente académico, para cuyo fin solicito su apoyo marcando con una equis (X) una opción en cada dimensión, teniendo en cuenta la siguiente escala.

1. Si no ocurre jamás, marcar la alternativa nunca
2. Si ocurre rara vez, marcar la alternativa casi nunca
3. Si ocurre pocas veces, marcar la alternativa a veces
4. Si ocurre muchas veces, marcar la alternativa casi siempre
5. Si ocurre continuamente, marcar la alternativa siempre

Dimensiones / Ítems	Valoración				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Elementos tangibles					
1. La municipalidad dispone de una adecuada infraestructura para la ejecución del programa de vaso de leche					
2. El ambiente destinado a la ejecución del programa del vaso de leche es un lugar cómodo y limpio					
3. El programa de vaso de leche se atiende con los implementos necesarios según protocolo					
4. En el programa de vaso de leche el personal muestra buena presencia					
5. En el programa vaso de leche el almacén cuenta con aire acondicionado					
Dimensión: Fiabilidad					
6. En el programa de vaso de leche el comité de administración muestra confianza					
7. En el programa de vaso de leche el personal del área de adquisiciones muestra confianza					

8. Como beneficiario del programa de vaso de leche Usted cumplió con las normativas de inscripción y permanencia					
9. Usted ha recibido charlas sobre los valores nutricionales del programa de vaso de leche					
10. Usted asistió a reuniones convocadas por la dirigencia de los comités de vaso de leche					
11. En el PVL la dirigencia del comité muestra interés por resolver los problemas					
Dimensión: Capacidad de respuesta					
12. El programa de vaso de leche cumple con su finalidad					
13. Los beneficiarios utilizan los productos en otra actividad para lo cual no fueron destinados (venta, regalar, uso animal)					
14. La municipalidad cuenta con almacén adecuado para atención con facilidad a los beneficiarios					
15. La municipalidad cumple con el calendario de actividades de entrega de productos					
16. El almacén entrega en su oportunidad los productos					
17. Los beneficiarios cumplen con los plazos de recojo de los productos					
18. La municipalidad entrega los productos en buenas condiciones					
19. Los productos entregados por el programa de vaso de leche cuentan con la certificación de calidad					
20. En el PVL, la administración muestra disposición de apoyar a los beneficiarios con rapidez					
Dimensión: Seguridad					
21. Existe transparencia en la selección, permanencia y salida de beneficiarios según las normas para tal fin					
22. Existe actos dolosos por parte de los integrantes del comité de administración					

23. El personal de ejecución del programa vaso de leche muestran hostigamiento a los beneficiarios					
24. A Usted le han solicitado favores, regalos entre otros aspectos para ser considerado en el programa vaso de leche					
25. A Usted le han condicionado la entrega de productos					
26. Existe más de un beneficiario que recibe dos raciones al mes					
27. Usted recibe trato amable por parte del personal del programa vaso de leche					
28. El comité de vaso de leche resuelve algún problema sobre los productos					
Dimensión: Empatía					
29. Usted recibió información de forma clara y concisa					
30. Los beneficiarios del programa de vaso de leche conocen sus deberes y derechos					
31. Existe una buena relación entre los dirigentes de los comités de vaso de leche y los beneficiarios					
32. Existe un respeto hacia los integrantes de los comités de vaso de leche					
33. Existe un desorden en la administración del programa vaso de leche					
34. El encargado del programa de vaso de leche escucha sus necesidades					
35. La dirigencia de los comités de vaso de leche tiene la capacidad de entender y comprender a los beneficiarios teniendo en cuenta sus reacciones emocionales					

Calificación de calidad de servicio

Calidad de servicio	Puntaje
Buena	141 – 175
Regular	71 – 140
Mala	35 - 70

Calificación de la calidad de servicio por dimensiones

Dimensión: Elementos tangibles	Puntaje
Buena	21 – 25
Regular	11 – 20
Mala	5 - 10
Dimensión: Fiabilidad	Puntaje
Buena	25 – 30
Regular	13 – 24
Mala	6 - 12
Dimensión: Capacidad de respuesta	Puntaje
Buena	37 – 54
Regular	19 – 36
Mala	9 - 18
Dimensión: Seguridad	Puntaje
Buena	33 – 40
Regular	17 – 32
Mala	8 - 16
Dimensión: <u>Empatía</u>	Puntaje

Buena	29 – 35
Regular	15 – 28
Mala	7 - 14

Anexo 4: Ficha de validación de expertos



Ficha de validación de expertos

JUEZ 1. Instrumento que mide las variables gestión administrativa y calidad de servicio

Apellidos y Nombres : Hilario Valenzuela, Pelayo
Especialidad del Validador : Dr. en Administración
Función Actual : Docente Universitario en Pre y Posgrado
Institución Académica : Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
Objetivo de la Investigación : Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023
Instrumento Utilizado : Cuestionario

Gestión Administrativa	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Planificación									
1. La municipalidad distrital de Carmen Alto lleva a cabo con anticipación la compra de alimentos para el programa vaso de leche	X		X		X		X		
2. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con presupuesto para atender la demanda de los beneficiarios	X		X		X		X		
3. Los funcionarios de la municipalidad distrital de Carmen Alto estudian anticipadamente el incremento de las raciones del vaso de leche	X		X		X		X		
4. La municipalidad fija con anticipación las actividades a seguir a través del año	X		X		X		X		
5. El comité de administración del PVL participa directamente en el proceso de planificación de las compras de insumos	X		X		X		X		



6. El programa cumple con el cronograma de entrega de productos	X		X		X		X		
7. El comité de vaso de leche empadrona, selecciona y prioriza a la población de escasos recursos que necesita una ración alimentaria	X		X		X		X		
Dimensión: Organización									
8. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con el personal adecuado para el buen funcionamiento del PVL	X		X		X		X		
9. Se realiza capacitaciones respecto a almacenamiento y manipulación de alimentos a los funcionarios y usuarios	X		X		X		X		
10. La atención del PVL es oportuno	X		X		X		X		
11. El comité de administración del programa vaso de leche dispone de los instrumentos de gestión (ROF, MOF, libro de actas)	X		X		X		X		
12. Se destina el total de transferencia que envía del gobierno central para la adquisición de insumos para el PVL	X		X		X		X		
13. La distribución de los insumos del PVL por parte de la municipalidad se realiza de acuerdo a lo planificado	X		X		X		X		
14. Al recibir los productos lácteos, usted firma un padrón de recepción y entrega	X		X		X		X		
15. El programa asegura la participación de los beneficiarios en las reuniones para la entrega de los productos	X		X		X		X		
Dimensión: Dirección									
16. En la municipalidad distrital de Carmen Alto, el personal se siente motivado al momento de realizar los diferentes servicios para el PVL	X		X		X		X		
17. Existe comunicación e interés por parte de la municipalidad al momento de absolver sus dudas e inquietudes, en razón del funcionamiento del PVL	X		X		X		X		
18. El funcionario dirige las actividades a seguir en bien del PVL	X		X		X		X		
19. El funcionario corrige los errores con algún ejemplo	X		X		X		X		

20. Los servidores públicos del PVL brindan una adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando recogen sus productos	X		X		X		X		
21. El programa de vaso de leche muestra desempeño en la distribución de producto	X		X		X		X		
Dimensión: Control									
22. La municipalidad al momento de la recepción de los insumos le hace participe de la verificación a los usuarios	X		X		X		X		
23. El órgano de control institucional vela por la integridad de las operaciones del PVL	X		X		X		X		
24. El informe de las acciones de control tiene limitaciones porque se refiere únicamente al aspecto financiero	X		X		X		X		
25. La municipalidad le ha capacitado en materia del control del PVL	X		X		X		X		
26. Las adquisiciones que hace la municipalidad para el PVL son transparentes	X		X		X		X		
27. La municipalidad supervisa continuamente al PVL	X		X		X		X		
28. El programa cumple con la distribución de acuerdo al padrón de beneficiarios	X		X		X		X		
Calidad de Servicio									
	Pertenencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Elementos tangibles									
1. La municipalidad dispone de una adecuada infraestructura para la ejecución del programa de vaso de leche	X		X		X		X		
2. El ambiente destinado a la ejecución del programa del vaso de leche es un lugar cómodo y limpio	X		X		X		X		
3. El programa de vaso de leche se atiende con los implementos necesarios según protocolo	X		X		X		X		
4. En el programa de vaso de leche el personal muestra Buena presencia	X		X		X		X		

5. En el programa vaso de leche el almacén cuenta con aire acondicionado	X		X		X		X		
Dimensión: Fiabilidad									
6. En el programa de vaso de leche el comité de administración muestra confianza	X		X		X		X		
7. En el programa de vaso de leche el personal del área de adquisiciones muestra confianza	X		X		X		X		
8. Como beneficiario del programa de vaso de leche Usted cumplió con las normativas de inscripción y permanencia	X		X		X		X		
9. Usted ha recibido charlas sobre los valores nutricionales del programa de vaso de leche	X		X		X		X		
10. Usted asistió a reuniones convocadas por la dirigencia de los comités de vaso de leche	X		X		X		X		
11. En el PVL la dirigencia del comité muestra interés por resolver los problemas	X		X		X		X		
Dimensión: Capacidad de respuesta									
12. El programa de vaso de leche cumple con su finalidad	X		X		X		X		
13. Los beneficiarios utilizan los productos en otra actividad para lo cual no fueron destinados (venta, regalar, uso animal)	X		X		X		X		
14. La municipalidad cuenta con almacén adecuado para atención con facilidad a los beneficiarios	X		X		X		X		
15. La municipalidad cumple con el calendario de actividades de entrega de productos	X		X		X		X		
16. El almacén entrega en su oportunidad los productos	X		X		X		X		
17. Los beneficiarios cumplen con los plazos de recojo de los productos	X		X		X		X		
18. La municipalidad entrega los productos en buenas condiciones	X		X		X		X		



19. Los productos entregados por el programa de vaso de leche cuentan con la certificación de calidad	X		X		X		X		
20. En el PVL, la administración muestra disposición de apoyar a los beneficiarios con rapidez	X		X		X		X		
Dimensión: Seguridad									
21. Existe transparencia en la selección, permanencia y salida de beneficiarios según las normas para tal fin	X		X		X		X		
22. Existe actos dolosos por parte de los integrantes del comité de administración	X		X		X		X		
23. El personal de ejecución del programa vaso de leche muestran hostigamiento a los beneficiarios	X		X		X		X		
24. A usted le han solicitado favores, regalos entre otros aspectos para ser considerado en el programa vaso de leche	X		X		X		X		
25. A usted le han condicionado la entrega de productos	X		X		X		X		
26. Existe más de un beneficiario que recibe dos raciones al mes	X		X		X		X		
27. Usted recibe trato amable por parte del personal del programa vaso de leche	X		X		X		X		
28. El comité de vaso de leche resuelve algún problema sobre los productos	X		X		X		X		
Dimensión: Empatía									
29. Usted recibió información de forma clara y concisa	X		X		X		X		
30. Los beneficiarios del programa de vaso de leche conocen sus deberes y derechos	X		X		X		X		
31. Existe una buena relación entre los dirigentes de los comités de vaso de leche y los beneficiarios	X		X		X		X		
32. Existe un respeto hacia los integrantes de los comités de vaso de leche	X		X		X		X		
33. Existe un desorden en la administración del programa vaso de leche	X		X		X		X		



34. El encargado del programa de vaso de leche escucha sus necesidades	X		X		X		X		
35. La dirigencia de los comités de vaso de leche tiene la capacidad de entender y comprender a los beneficiarios teniendo en cuenta sus reacciones emocionales	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hubiera):

Opinión de aplicabilidad: a) Aplicable (X), b) Aplicable después de corregir (), c) No aplicable ()

Pertenencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Ayacucho, 23 de mayo 2023

Dr. Pelayo Hilario Valenzuela

DNI: 28216089

Cel.: 989173422

Ficha de validación de expertos
JUEZ 2. Instrumento que mide las variables gestión administrativa y calidad de servicio

Apellidos y Nombres : Nieto Modesto, David Abel
Especialidad del Validador : Dr. En Administración
Función Actual : Docente Universitario
Institución Académica : Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
Objetivo de la Investigación : Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023

Gestión Administrativa	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Planificación									
29. La municipalidad distrital de Carmen Alto lleva a cabo con anticipación la compra de alimentos para el vaso de leche	X		X		X		X		
30. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con presupuesto para atender la demanda de los beneficiarios	X		X		X		X		
31. Los funcionarios de la municipalidad distrital de Carmen Alto estudian anticipadamente el incremento de las raciones del vaso de leche	X		X		X		X		
32. La municipalidad fija con anticipación las actividades a seguir a través del año	X		X		X		X		
33. El comité de administración del PVL participa directamente en el proceso de planificación de las compras de insumos	X		X		X		X		

34. El programa cumple con el cronograma de entrega de productos	X		X		X		X		
35. El comité de vaso de leche empadrona, selecciona y prioriza a la población de escasos recursos que necesita una ración alimentaria	X		X		X		X		
Dimensión: Organización									
36. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con el personal adecuado para el buen funcionamiento del PVL	X		X		X		X		
37. Se realiza capacitaciones respecto a almacenamiento y manipulación de alimentos a los funcionarios y usuarios	X		X		X		X		
38. La atención del PVL es oportuno	X		X		X		X		
39. El comité de administración del programa vaso de leche dispone de los instrumentos de gestión (ROF, MOF, libro de actas)	X		X		X		X		
40. Se destina el total de transferencia que envía del gobierno central para la adquisición de insumos para el PVL	X		X		X		X		
41. La distribución de los insumos del PVL por parte de la municipalidad se realiza de acuerdo a lo planificado	X		X		X		X		
42. Al recibir los productos lácteos, Usted firma un padrón de recepción y entrega	X		X		X		X		
43. El programa asegura la participación de los beneficiarios en las reuniones para la entrega de los productos	X		X		X		X		
Dimensión: Dirección									
44. En la municipalidad distrital de Carmen Alto, el personal se siente motivado al momento de realizar los diferentes servicios para el PVL	X		X		X		X		
45. Existe comunicación e interés por parte de la municipalidad al momento de absolver sus dudas e inquietudes, en razón del funcionamiento del PVL	X		X		X		X		
46. El funcionario dirige las actividades a seguir en bien del PVL	X		X		X		X		
47. El funcionario corrige los errores con algún ejemplo	X		X		X		X		



48. Los servidores públicos del PVL brindan una adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando recogen sus productos	X		X		X		X		
49. El programa de vaso de leche muestra desempeño en la distribución de producto	X		X		X		X		
Dimensión: Control									
50. La municipalidad al momento de la recepción de los insumos le hace participe de la verificación a los usuarios	X		X		X		X		
51. El órgano de control institucional vela por la integridad de las operaciones del PVL	X		X		X		X		
52. El informe de las acciones de control tiene limitaciones porque se refiere únicamente al aspecto financiero	X		X		X		X		
53. La municipalidad le ha capacitado en materia del control del PVL	X		X		X		X		
54. Las adquisiciones que hace la municipalidad para el PVL son transparentes	X		X		X		X		
55. La municipalidad supervisa continuamente al PVL	X		X		X		X		
56. El programa cumple con la distribución de acuerdo al padrón de beneficiarios	X		X		X		X		
Calidad de Servicio									
	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Elementos tangibles									
36. La municipalidad dispone de una adecuada infraestructura para la ejecución del programa de vaso de leche	X		X		X		X		
37. El ambiente destinado a la ejecución del programa del vaso de leche es un lugar cómodo y limpio	X		X		X		X		
38. El programa de vaso de leche se atiende con los implementos necesarios según protocolo	X		X		X		X		
39. En el programa de vaso de leche el personal muestra Buena presencia	X		X		X		X		



40. En el programa vaso de leche el almacén cuenta con aire acondicionado	X		X		X		X		
Dimensión: Fiabilidad									
41. En el programa de vaso de leche el comité de administración muestra confianza	X		X		X		X		
42. En el programa de vaso de leche el personal del área de adquisiciones muestra confianza	X		X		X		X		
43. Como beneficiario del programa de vaso de leche Usted cumplió con las normativas de inscripción y permanencia	X		X		X		X		
44. Usted ha recibido charlas sobre los valores nutricionales del programa de vaso de leche	X		X		X		X		
45. Usted asistió a reuniones convocadas por la dirigencia de los comités de vaso de leche	X		X		X		X		
46. En el PVL la dirigencia del comité muestra interés por resolver los problemas	X		X		X		X		
Dimensión: Capacidad de respuesta									
47. El programa de vaso de leche cumple con su finalidad	X		X		X		X		
48. Los beneficiarios utilizan los productos en otra actividad para lo cual no fueron destinados (venta, regalar, uso animal)	X		X		X		X		
49. La municipalidad cuenta con almacén adecuado para atención con facilidad a los beneficiarios	X		X		X		X		
50. La municipalidad cumple con el calendario de actividades de entrega de productos	X		X		X		X		
51. El almacén entrega en su oportunidad los productos	X		X		X		X		
52. Los beneficiarios cumplen con los plazos de recojo de los productos	X		X		X		X		
53. La municipalidad entrega los productos en buenas condiciones	X		X		X		X		



54. Los productos entregados por el programa de vaso de leche cuentan con la certificación de calidad	X		X		X		X	
55. En el PVL, la administración muestra disposición de apoyar a los beneficiarios con rapidez	X		X		X		X	
Dimensión: Seguridad								
56. Existe transparencia en la selección, permanencia y salida de beneficiarios según las normas para tal fin	X		X		X		X	
57. Existe actos dolosos por parte de los integrantes del comité de administración	X		X		X		X	
58. El personal de ejecución del programa vaso de leche muestran hostigamiento a los beneficiarios	X		X		X		X	
59. A usted le han solicitado favores, regalos entre otros aspectos para ser considerado en el programa vaso de leche	X		X		X		X	
60. A usted le han condicionado la entrega de productos	X		X		X		X	
61. Existe más de un beneficiario que recibe dos raciones al mes	X		X		X		X	
62. Usted recibe trato amable por parte del personal del programa vaso de leche	X		X		X		X	
63. El comité de vaso de leche resuelve algún problema sobre los productos	X		X		X		X	
Dimensión: Empatía								
64. Usted recibió información de forma clara y concisa	X		X		X		X	
65. Los beneficiarios del programa de vaso de leche conocen sus deberes y derechos	X		X		X		X	
66. Existe una buena relación entre los dirigentes de los comités de vaso de leche y los beneficiarios	X		X		X		X	
67. Existe un respeto hacia los integrantes de los comités de vaso de leche	X		X		X		X	
68. Existe un desorden en la administración del programa vaso de leche	X		X		X		X	



69. El encargado del programa de vaso de leche escucha sus necesidades	X		X		X		X	
70. La dirigencia de los comités de vaso de leche tiene la capacidad de entender y comprender a los beneficiarios teniendo en cuenta sus reacciones emocionales	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hubiera):

Opinión de aplicabilidad: a) Aplicable (X), b) Aplicable después de corregir (), c) No aplicable ()

Pertenencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Ayacucho, 23 de mayo 2023

Dr. David A. Nieto Modesto

DNI: 09532543

Cel.: 992221005

Ficha de validación de expertos

JUEZ 3. Instrumento que mide las variables gestión administrativa y calidad de servicio

Apellidos y Nombres : Aponte Huamantínco, Nancy
Especialidad del Validador : Lic. Economía
Función Actual : Docente Universitario
Institución Académica : Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
Objetivo de la Investigación : Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023

Gestión Administrativa	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Planificación									
57. La municipalidad distrital de Carmen Alto lleva a cabo con anticipación la compra de alimentos para el vaso de leche	X		X		X		X		
58. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con presupuesto para atender la demanda de los beneficiarios	X		X		X		X		
59. Los funcionarios de la municipalidad distrital de Carmen Alto estudian anticipadamente el incremento de las raciones del vaso de leche	X		X		X		X		
60. La municipalidad fija con anticipación las actividades a seguir a través del año	X		X		X		X		
61. El comité de administración del PVL participa directamente en el proceso de planificación de las compras de insumos	X		X		X		X		
62. El programa cumple con el cronograma de entrega de productos	X		X		X		X		

63. El comité de vaso de leche empadrona, selecciona y prioriza a la población de escasos recursos que necesita una ración alimentaria	X		X		X		X		
Dimensión: Organización									
64. La municipalidad distrital de Carmen Alto cuenta con el personal adecuado para el buen funcionamiento del PVL	X		X		X		X		
65. Se realiza capacitaciones respecto a almacenamiento y manipulación de alimentos a los funcionarios y usuarios	X		X		X		X		
66. La atención del PVL es oportuno	X		X		X		X		
67. El comité de administración del programa vaso de leche dispone de los instrumentos de gestión (ROF, MOF, libro de actas)	X		X		X		X		
68. Se destina el total de transferencia que envía del gobierno central para la adquisición de insumos para el PVL	X		X		X		X		
69. La distribución de los insumos del PVL por parte de la municipalidad se realiza de acuerdo a lo planificado	X		X		X		X		
70. Al recibir los productos lácteos, Usted firma un padrón de recepción y entrega	X		X		X		X		
71. El programa asegura la participación de los beneficiarios en las reuniones para la entrega de los productos	X		X		X		X		
Dimensión: Dirección									
72. En la municipalidad distrital de Carmen Alto, el personal se siente motivado al momento de realizar los diferentes servicios para el PVL	X		X		X		X		
73. Existe comunicación e interés por parte de la municipalidad al momento de absolver sus dudas e inquietudes, en razón del funcionamiento del PVL	X		X		X		X		
74. El funcionario dirige las actividades a seguir en bien del PVL	X		X		X		X		
75. El funcionario corrige los errores con algún ejemplo	X		X		X		X		

76. Los servidores públicos del PVL brindan una adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando recogen sus productos	X		X		X		X		
77. El programa de vaso de leche muestra desempeño en la distribución de producto	X		X		X		X		
Dimensión: Control									
78. La municipalidad al momento de la recepción de los insumos le hace participe de la verificación a los usuarios	X		X		X		X		
79. El órgano de control institucional vela por la integridad de las operaciones del PVL	X		X		X		X		
80. El informe de las acciones de control tiene limitaciones porque se refiere únicamente al aspecto financiero	X		X		X		X		
81. La municipalidad le ha capacitado en materia del control del PVL	X		X		X		X		
82. Las adquisiciones que hace la municipalidad para el PVL son transparentes	X		X		X		X		
83. La municipalidad supervisa continuamente al PVL	X		X		X		X		
84. El programa cumple con la distribución de acuerdo al padrón de beneficiarios	X		X		X		X		
Calidad de Servicio	Pertenencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Elementos tangibles									
71. La municipalidad dispone de una adecuada infraestructura para la ejecución del programa de vaso de leche	X		X		X		X		
72. El ambiente destinado a la ejecución del programa del vaso de leche es un lugar cómodo y limpio	X		X		X		X		
73. El programa de vaso de leche se atiende con los implementos necesarios según protocolo	X		X		X		X		
74. En el programa de vaso de leche el personal muestra Buena presencia	X		X		X		X		

75. En el programa vaso de leche el almacén cuenta con aire acondicionado	X		X		X		X		
Dimensión: Fiabilidad									
76. En el programa de vaso de leche el comité de administración muestra confianza	X		X		X		X		
77. En el programa de vaso de leche el personal del área de adquisiciones muestra confianza	X		X		X		X		
78. Como beneficiario del programa de vaso de leche Usted cumplió con las normativas de inscripción y permanencia	X		X		X		X		
79. Usted ha recibido charlas sobre los valores nutricionales del programa de vaso de leche	X		X		X		X		
80. Usted asistió a reuniones convocadas por la dirigencia de los comités de vaso de leche	X		X		X		X		
81. En el PVL la dirigencia del comité muestra interés por resolver los problemas	X		X		X		X		
Dimensión: Capacidad de respuesta									
82. El programa de vaso de leche cumple con su finalidad	X		X		X		X		
83. Los beneficiarios utilizan los productos en otra actividad para lo cual no fueron destinados (venta, regalar, uso animal)	X		X		X		X		
84. La municipalidad cuenta con almacén adecuado para atención con facilidad a los beneficiarios	X		X		X		X		
85. La municipalidad cumple con el calendario de actividades de entrega de productos	X		X		X		X		
86. El almacén entrega en su oportunidad los productos	X		X		X		X		
87. Los beneficiarios cumplen con los plazos de recojo de los productos	X		X		X		X		
88. La municipalidad entrega los productos en buenas condiciones	X		X		X		X		



89. Los productos entregados por el programa de vaso de leche cuentan con la certificación de calidad	X		X		X		X	
90. En el PVL, la administración muestra disposición de apoyar a los beneficiarios con rapidez	X		X		X		X	
Dimensión: Seguridad								
91. Existe transparencia en la selección, permanencia y salida de beneficiarios según las normas para tal fin	X		X		X		X	
92. Existe actos dolosos por parte de los integrantes del comité de administración	X		X		X		X	
93. El personal de ejecución del programa vaso de leche muestran hostigamiento a los beneficiarios	X		X		X		X	
94. A usted le han solicitado favores, regalos entre otros aspectos para ser considerado en el programa vaso de leche	X		X		X		X	
95. A usted le han condicionado la entrega de productos	X		X		X		X	
96. Existe más de un beneficiario que recibe dos raciones al mes	X		X		X		X	
97. Usted recibe trato amable por parte del personal del programa vaso de leche	X		X		X		X	
98. El comité de vaso de leche resuelve algún problema sobre los productos	X		X		X		X	
Dimensión: Empatía								
99. Usted recibió información de forma clara y concisa	X		X		X		X	
100. Los beneficiarios del programa de vaso de leche conocen sus deberes y derechos	X		X		X		X	
101. Existe una buena relación entre los dirigentes de los comités de vaso de leche y los beneficiarios	X		X		X		X	
102. Existe un respeto hacia los integrantes de los comités de vaso de leche	X		X		X		X	
103. Existe un desorden en la administración del programa vaso de leche	X		X		X		X	



104. El encargado del programa de vaso de leche escucha sus necesidades	X		X		X		X	
105. La dirigencia de los comités de vaso de leche tiene la capacidad de entender y comprender a los beneficiarios teniendo en cuenta sus reacciones emocionales	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hubiera):

Opinión de aplicabilidad: a) Aplicable (X), b) Aplicable después de corregir (), c) No aplicable ()

Pertenencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Ayacucho, 23 de mayo 2023

Lic. Econ. Nancy J. Aponte Huamantínco

DNI: 73488739

Cel.: 959245683

Anexo 5: Análisis de fiabilidad

“Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida”

La consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems.

Como criterio general, George & Mallery, 2003 (citado en Hernández & Pascal, 2017) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- “Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	2

Se aprecia, que el coeficiente de Cronbach es igual a 0.878, entonces, es bueno.

Anexo 6: Prueba de normalidad

a. Hipótesis.

“Ho: La variable aleatoria no tiene una distribución normal

H1: La variable aleatoria tiene una distribución normal”

b. Estadístico de prueba

$$W_c = \frac{b^2}{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

c. Zona de aceptación para H0:

La zona de aceptación para Ho está formada por todos los valores del estadístico de prueba Wc menores al valor esperado o tabulado $W_{(1-\alpha; n)}$

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
N		308	308
Parámetros normales	Media	90.9156	121.3701
	Desviación estándar	31.65242	38.42264
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.066	.086
	Positivo	.060	.084
	Negativo	-.066	-.086
Estadístico de prueba		.066	.086
Sig. asintótica (bilateral)		,003	,000

Anexo 7: Base de datos

	PLANIFICACION							ORGANIZACIÓN							DIRECCION					CONTROL								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	10	15	14	12	13	10	19	36	14	10	19	44	38	10	19	23	15	55	42	58	53	19	33	38	75	68	72	38
2	50	46	88	60	92	14	48	82	39	26	51	73	89	29	51	35	42	81	67	69	79	29	69	41	83	83	93	41
3	93	85	95	105	93	34	107	94	162	67	65	68	78	55	76	77	78	93	96	78	96	23	72	52	59	62	58	52
4	90	94	85	96	65	182	84	57	55	158	75	84	46	141	65	95	88	42	54	59	52	151	76	95	56	58	49	96
5	65	68	26	35	45	68	50	39	38	47	98	39	57	73	97	78	85	37	49	44	28	86	58	82	35	37	36	81
308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308	308
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1

51	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2
52	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2
53	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2
54	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2
55	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2
56	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2
57	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2
58	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2
59	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
60	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
61	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
62	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
63	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
64	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
65	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
66	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
67	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
68	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
69	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2
70	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2
71	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2
72	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	1	2	1	2
73	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2
74	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2
75	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2
76	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
77	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
78	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
79	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
80	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3

201	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
202	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
203	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
204	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
205	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
206	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
207	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
208	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
209	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5

Artículo Científico

**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa Vaso de Leche
en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023**

**Administrative Management and Service Quality of the Milk Program in
the district of Carmen Alto, Ayacucho 2023**

Autora: AYALA QUISPE, Jacqueline

**Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de
Huamanga**

jacqueline.ayala.31@unsch.edu.pe

Resumen:

El artículo trata sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho, durante el año 2023; cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Programa Vaso de Leche. Se desarrolló una investigación aplicada, de nivel descriptivo–correlacional y diseño no experimental transversal.

Los resultados evidenciaron una sólida expresión científica que confirma una relación directa muy alta entre gestión administrativa y calidad del servicio, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.867. También se demuestra que la planificación, organización y control del programa se relacionan directamente con la calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, vaso de leche.

Abstract:

This article addresses administrative management and service quality of the Milk Program in the Carmen Alto District of the Ayacucho during 2023. Its objective was to determine the relationship between administrative management and service quality of the Milk Program. An applied, descriptive-correlational, cross sectional, non experimental research study was conducted.

The results demonstrated a strong scientific basis, confirming a very high direct relationship between administrative management and service quality, with a Spearman's Rho coefficient of 0.867. It is also demonstrated that program planning, organization, and control are directly related to service quality.

Keywords: Administrative management, service quality, glass of milk.

I. Introducción:

El tema que se desarrolla es sobre el Programa Vaso de Leche (PVL), el cual constituye uno de los pilares de apoyo alimentario para poblaciones vulnerables en el Perú. El PVL en Perú tiene como objetivo combatir la desnutrición y mejorar las condiciones de vida de las personas vulnerables. La entidad encargada de implementar el programa en cada departamento del país son las municipalidades, dándose algunos problemas en áreas clave como planificación, organización, dirección y control. La cual, se traduce en la calidad de servicio que ofrece la municipalidad a través de las diferentes instancias de atención a los beneficiarios del programa del vaso de leche; es así que, la municipalidad dispone de una inadecuada infraestructura, un lugar no cómodo y que no siempre muestra una buena higiene, donde la atención no se está dando con los implementos necesarios según protocolo; además que el personal de adquisiciones no muestra confianza.

En este contexto, surge la interrogante del problema general ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023?; para lo cual también es importante responder a las siguientes preguntas que forman parte de los problemas específicos:

- a. ¿En qué medida la planificación se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023?
- b. ¿En qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023?
- c. ¿En qué medida la dirección se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023?

d. ¿Cómo el control se relaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023?

El tema es relevante en la medida en que se sistematizó conceptos especializados y su utilidad se proyecta tanto al ámbito académico y práctico, al proporcionar insumos para el diseño de mejorar en las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, para generar un manejo eficiente del programa. Así mismo, en el desarrollo de la investigación se emplearon herramientas válidas para recopilar datos sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa vaso de leche.

En 1916, Fayol destaca la estructura organizacional y “propone las funciones principales de la empresa, reconociendo la división del trabajo, pero con sentido horizontal y vertical, con la definición del ciclo administrativo (planeación, organización, dirección, coordinación y control)”.

De tal manera, cuando se menciona la calidad del servicio, se tomó el caso del modelo de calidad de servicio SERVQUAL que, “centra su atención en las estrategias y los procesos que las organizaciones pueden emplear para alcanzar un servicio de excelencia, el modelo y sus componentes pueden emplearse tanto para conducir las estrategias como para poner en práctica las decisiones”.

En el ámbito internacional la experiencia de Acosta (2022) en el trabajo de indagación sobre: “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, plantea el objetivo general: “Determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” Con una representación de 373 beneficiarios, obtenidos mediante el muestreo de tipo aleatorio simple, llevó a cabo la

instrumentalización y considera la información del cuestionario, donde concluyó que la gestión administrativa tiene una asociación significativa e incide en la calidad de los usuarios, expresada por el coeficiente de Rho de Spearman entre cada una de las dimensiones de las variables donde la planificación y confiabilidad tienen un coeficiente de 0.902, además de el control y la empatía que tiene un coeficiente de 0.918.

A nivel nacional, Chávez (2022) en la investigación sobre: “Gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021”, plantea el objetivo general: “Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura - 2021”; con un tipo de investigación básica, nivel descriptivo, relacional, determinativo y diseño no experimental transaccional. Contando una muestra de 45 comedores populares del distrito de Sullana en Piura que representan al total de la población, donde llegó a concluir que la gestión administrativa incide en la calidad de servicio, expresada por la razón de Rho de Spearman de 0.625 que señala una vinculación alta, con un nivel de significación (Sig. bilateral) de 0.000 ínfimo a 0.05.

Para desglosar la investigación para la variable gestión administrativa se abarcaron las dimensiones como: la planificación, según Chiavenato (2007) es la “actividad de trazar las líneas generales de lo que debe hacerse y fijar los métodos de hacerlo, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa”.

La organización, que para Marcó et al. (2016) es la “mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como

también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos”.

La dirección, en expresión de Chiavenato (2007) es la “actividad continua de tomar decisiones y traducirlas en órdenes e instrucciones específicas y generales; asimismo, asumir el liderazgo de la empresa”.

El control para Torres (2014) “es procurar que todo se desarrolle de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas”.

Y en cuanto a las dimensiones para la variable calidad de servicio, se tomaron: los elementos tangibles, que para Parasuraman, Zeithaml y Berry), la constituyen la “aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales”.

II. Metodología:

La investigación corresponde a un estudio básico, porque tuvo como objetivo medir la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del programa vaso de leche en Carmen Alto, Ayacucho. El estudio abordó un enfoque cuantitativo porque permitió dar a conocer las percepciones de los beneficiarios a través de herramientas estadísticas para comprobar la hipótesis, volcándolos en datos cuantificables utilizando instrumentos objetivos para su medición. En el estudio se utiliza un análisis descriptivo-correlacional, con el fin de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Las hipótesis planteadas son de carácter no experimental, este tipo de enfoque es adecuado para observar y analizar las relaciones entre las variables seleccionadas sin generar ninguna modificación en ellas. Así como también se utilizó un diseño transversal, las variables fueron examinadas utilizando datos recopilados durante un periodo de tiempo específico, mediante la aplicación de dos cuestionarios tipo Likert validados por expertos, tomando como muestra a

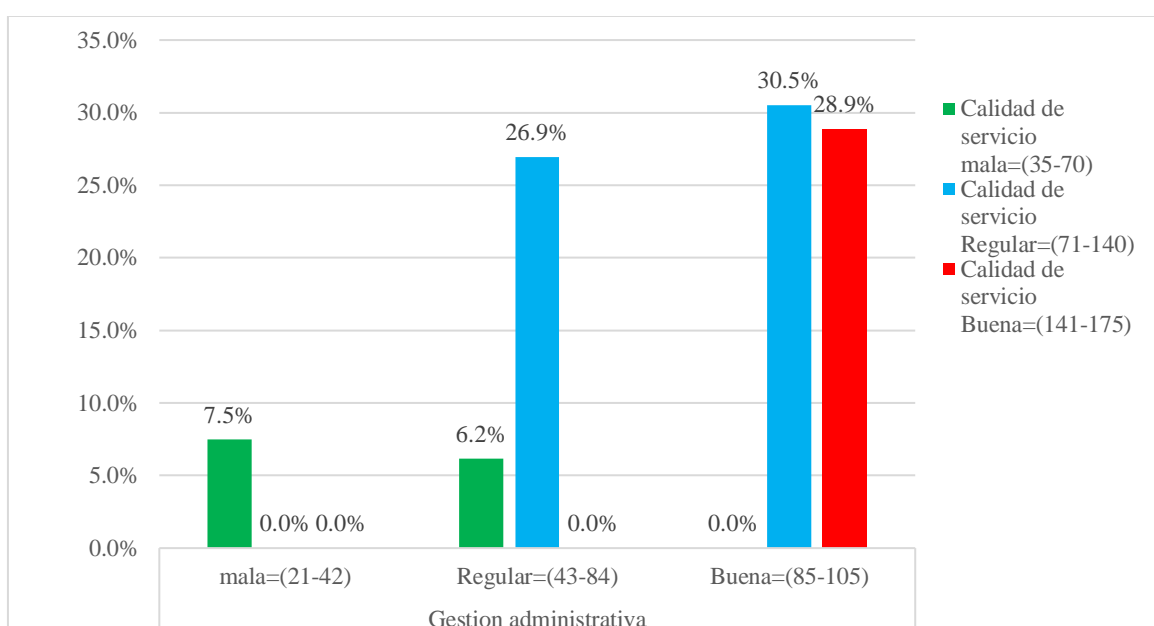
308 beneficiarios del programa vaso de leche en el distrito de Carmen Alto. Finalmente, el análisis de datos se inició con la codificación del instrumento, seguido del registro de la información en Excel y SPSS. Posteriormente, se elaboraron las tablas estadísticas para proceder con la interpretación correspondiente.

III. Resultados y discusión:

A continuación, se muestra los resultados estadísticos, generados a través de la recopilación de los datos obtenidos con la aplicación de los cuestionarios y el análisis de datos, presentados a través de gráficos, estadísticas y comparaciones, para luego realizar la interpretación y el análisis de los resultados, con un enfoque objetivo, discutiendo las implicancias, su relevancia y generar posibles sugerencias. Cuyos datos se muestran a continuación:

Figura 1

Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio

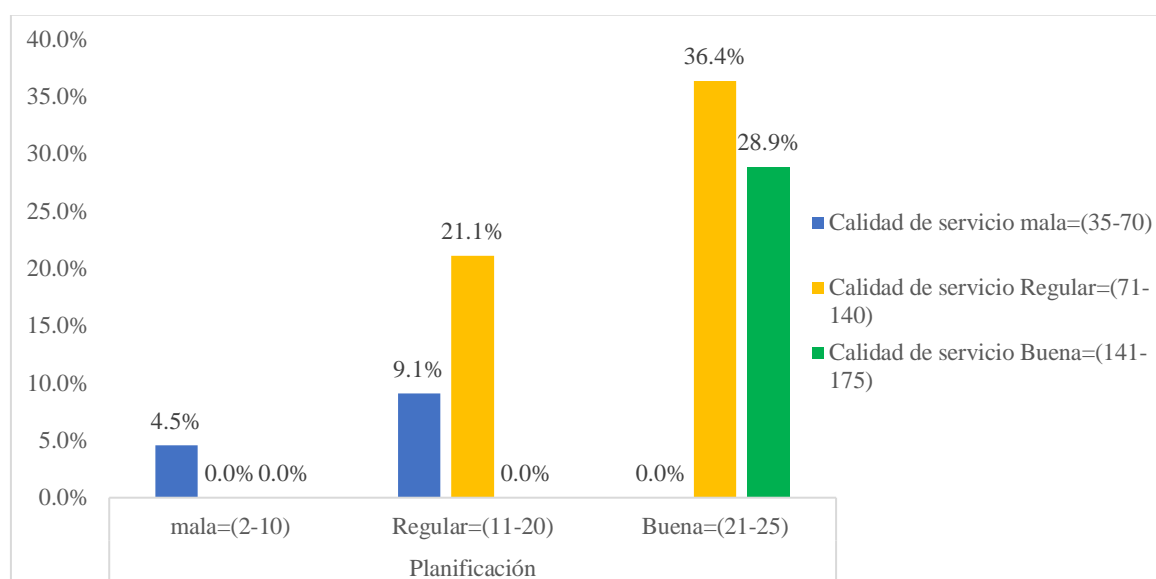


De acuerdo a la necesidad de abordar el objetivo general de la investigación, el de determinar en qué medida la gestión administrativa se conecta con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023, se demuestra que el 30.5% de los beneficiarios asimilan que la gestión administrativa es buena, mientras que el 26.9% de los beneficiarios señalan que la gestión administrativa y la calidad de servicio es regular.

Ante lo expuesto, la gestión administrativa del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, considerando la evaluación de todas sus dimensiones junto con las dimensiones de la segunda variable según la percepción de los beneficiarios, demuestra que se cumplen las expectativas de estos últimos.

Figura 2

Correspondencia de la planificación con la calidad de servicio

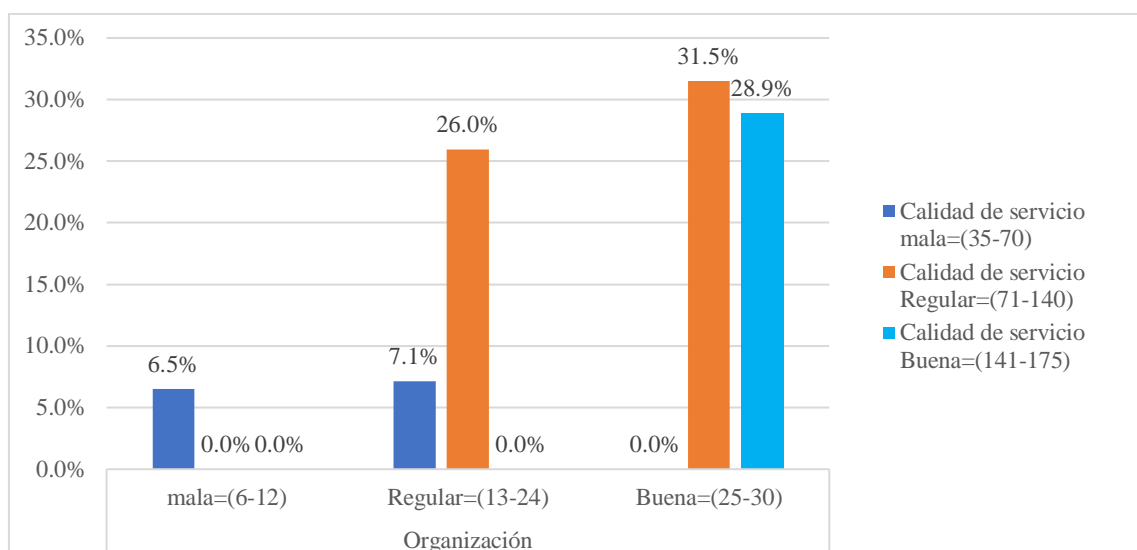


En la figura 2, se aprecia que, el 36.4% de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, indican que la planificación es buena, en tanto que el 28.9% plasma que es regular, por el contrario, el 4.5% relata que es mala.

Por lo que, al abordarlo con el propósito secundario 1, el de determinar en qué medida la planificación se conecta con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023, se demuestra que el 36.4% de los beneficiarios considera que la planificación es buena, y a la vez que la calidad de servicio es regular, en tanto que el 21.1% de los beneficiarios señalan que la planificación es regular, y la calidad de servicio es regular.

Figura 3

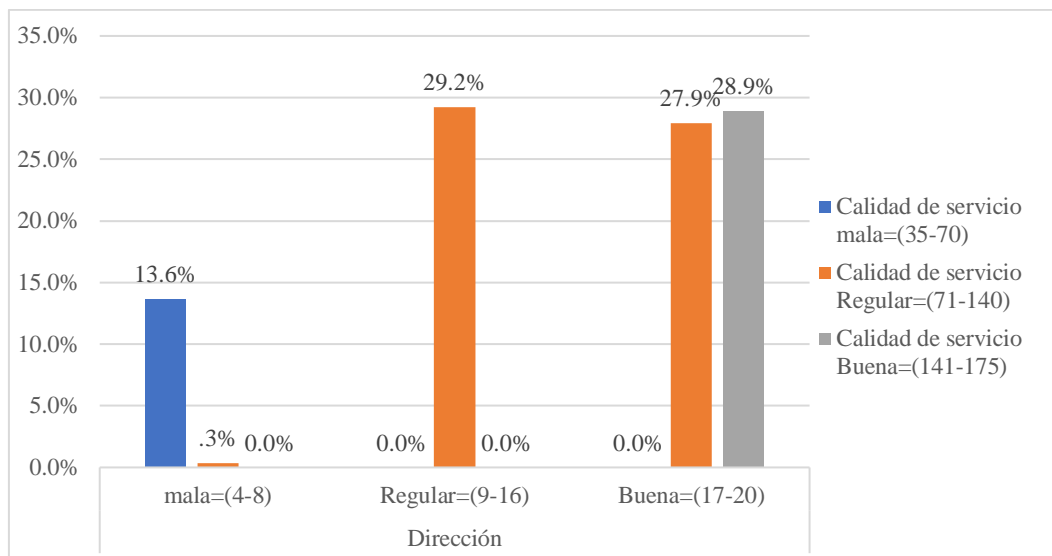
Correspondencia de la organización versus la calidad de servicio



Mediante la figura 3, en cumplimiento a la intención específica 2, el de determinar en qué medida la organización se vincula con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023, se demuestra que el 31.5% de los beneficiarios considera que la organización es buena, y a la vez que la calidad de servicio es regular, mientras que el 26.0% de los beneficiarios señalan que la organización es regular, y la calidad de servicio de la misma manera lo es.

Figura 4

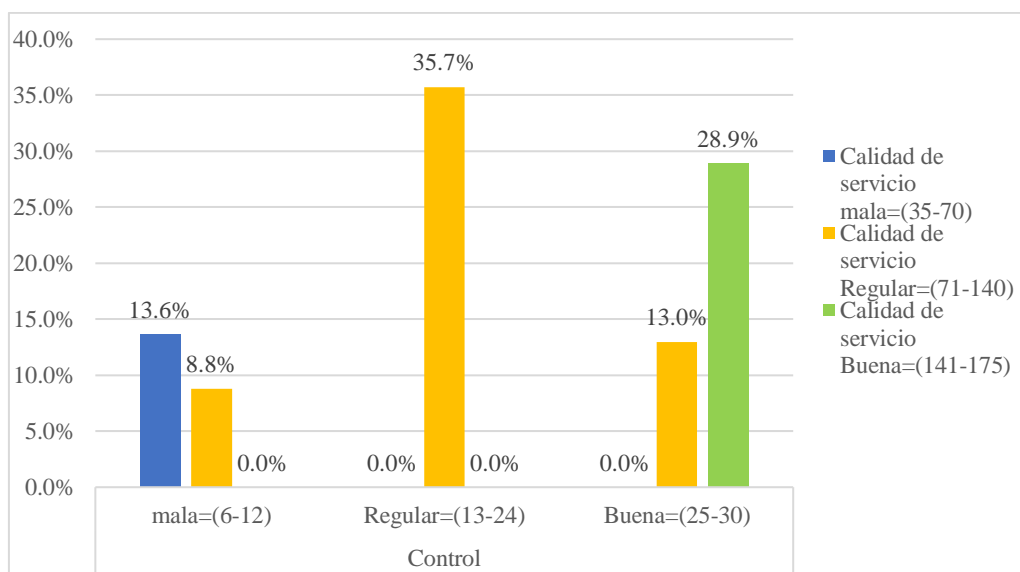
Correspondencia de la dirección con la calidad de servicio



En la figura 4, para abordar la intención secundaria 3, el de determinar en qué medida la dirección se conecta con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023, se demuestra que el 29.2% de los beneficiarios aprecian que la dirección es regular, y a la vez que la calidad de servicio también es regular, mientras que el 27.9% de los beneficiarios consideran que la dirección es buena, y a la calidad de servicio es regular.

Figura 5

Correspondencia de el control con la calidad de servicio



En la figura 5, abordando la intención secundaria 4, el de determinar en qué medida el control se interrelaciona con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023, se demuestra que el 35.7% de los beneficiarios considera que el control es regular, y a la vez que la calidad de servicio es regular, mientras que el 28.9% de los perceptores señalan que el control es bueno, y a la calidad de servicio es buena.

En la presente investigación se realizó el análisis de la prueba de normalidad usando el método de Kolmogorov – Smirnov, el cual sirve para cuando se tiene muestras superiores a 50 numerales en estudio, para lo que se plantea la siguiente hipótesis:

H0: Las muestras de las variables: Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en la distribución de datos, está de acuerdo con la conjetura de normalidad.

H1: Las muestras de las variables: Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Vaso de Leche, en la distribución de datos, no está de acuerdo con la conjetura de normalidad.

La explicación de los valores de p es que sí el valor es superior o igual a 0.05, se afirma la presencia normalidad; en cambio sí es menor, el prorratar es no normal.

Al lograr por resultado los valores de Sig. 0;003 y 0,00, mediante el modelo de verificación de normalidad de Kolgomorov Smirnovpor, se admite la hipótesis alterna, entonces dado que las muestras de las variables gestión administrativa y calidad de servicio del Programa Vaso de Leche no cumplen con los supuestos de normalidad en la distribución de los datos, se determinó que el estadístico

más adecuado para contrastar las hipótesis en este estudio fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 1

Resumen de los resultados estadísticos de la comprobación de la hipótesis

Hipótesis	Rho de Spearman	Significancia	Decisión según el estadístico de prueba	Nivel de correlación
HG: La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.	0.867	0.000	En el nivel 0,01 (bilateral), la correlación es significativa.	Conexión directa positiva alta
HE1: La planificación se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.	0.862	0.000	En el nivel 0,01 (bilateral), la correlación es significativa.	Asociación directa positiva alta
HE2: La organización se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.	0.865	0.000	En el nivel 0,01 (bilateral), la correlación es significativa.	Asociación directa positiva alta
HE3: La dirección se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.	0.857	0.000	En el nivel 0,01 (bilateral), la correlación es significativa.	Asociación directa positiva alta
HE4: El control se relaciona directamente con la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023.	0.863	0.000	En el nivel 0,01 (bilateral), la correlación es significativa.	Asociación directa positiva alta

Nota: Elaborado por el autor.

Discusión

Esta investigación examinó la presencia de una asociatividad para las variables gestión administrativa y calidad de servicio, en concordancia con el objetivo principal de la presente investigación, demostrando una vinculación directa alta, puesto que se logró un coeficiente de asociatividad de $Rho = 0.867$, lo que muestra una asociatividad significativa; estos productos estrechan vínculo con la experiencia de Paredes (2020) en su investigación sobre la “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”, en la que se identificó una asociatividad positiva alta para las variables gestión administrativa y calidad de servicio con un Rho de 0.898, demostrando así, que los procesos administrativos son factores de importancia para el desarrollo efectivo en un servicio basado en la calidad.

Otero (2020) en su investigación sobre la “Gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio a beneficiarios menores de 6 años en el distrito de Huanchaco - 2019”, llega a concluir que la dimensión planificación conserva una conexión positiva y significativa con la variable calidad de servicio, lo que respalda al determinar un $Rho = 0.834$; de igual forma, la presente investigación arroja un valor de Rho de Spearman igual a 0.862 para la dimensión planificación y la variable calidad de servicio, lo que indica que ambas guardan una relación directa alta, demostrando así la incidencia directa de la planificación sobre la calidad de servicio a los receptores del programa de vaso de leche.

Acosta (2022), en su trabajo de investigación sobre la “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, llegó a arribar que, la organización tiene una asociación significativa e influye en la calidad del servicio a los usuarios, expresada por la razón de Rho

de Spearman de 0.831; este resultado destaca una similitud en la relación que guarda la organización y la calidad de servicio en la presente investigación ya que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.865, demostrando así que existe una relación directa alta entre ambas.

Del análisis de la dimensión dirección y la variable calidad de servicio, en la presente investigación, se obtuvo un $Rho = 0.857$, lo cual muestra una asociación directa entre ambas, similar al resultado obtenido por Sánchez (2023) en la experiencia “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la oficina de administración – SUNEDU, 2022”, donde obtiene un $Rho = 0.469$ que muestra una vinculación directa moderada entre la dirección y la calidad de servicio.

El Rho obtenido en la presente investigación para la dimensión control y la variable calidad de servicio, es de 0.863, la misma que demuestra una conectividad directa alta entre ambas; resultado que muestra cierta similitud a lo obtenido por Chávez (2022) en su investigación “Gestión administrativa en la calidad de servicio del programa de complementación alimentaria – PCA de los comedores populares del distrito de Sullana, Piura – 2021”, que demuestra una relación directa moderada para la dimensión control y la variable calidad de servicio, con $Rho = 0.665$; la que permite arribar con cierta seguridad la presencia que el control influye de forma significativa en la calidad del servicio del programa vaso de leche en el distrito de Carmen Alto.

De lo descrito anteriormente, se percibe la presencia de una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, así como también entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio.



ESCUELA DE

POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N°0113-2025-UNSCH-EPG/OGH

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Jacqueline AYALA QUISPE
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL
TÍTULO DE TESIS	Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	19% de similitud
N° DE TRABAJO	2784210188
FECHA	17 de octubre de 2025

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

17 de octubre de 2025.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Oscar Gutiérrez Huamaní
Director (e)

CC.
Archivo
OGH/rjcg

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023

por Jacqueline AYALA QUISPE

Fecha de entrega: 17-oct-2025 12:49p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2784210188

Nombre del archivo: Tesis_Jacqueline_Ayala_Quispe_Revisado_FINAL_OK.docx (2.63M)

Total de palabras: 37017

Total de caracteres: 115397

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Programa Vaso de Leche en el distrito de Carmen Alto, Ayacucho 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	12%
2	repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%

9

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

10

repositorio.unas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°00511-2025-UNSCH-EPG/D.**

Siendo las 11:00 a.m. del 14 de julio de 2025 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. OSCAR GUTIERREZ HUAMANI** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. HERMES SEGUNDO BERMUDEZ VALQUI** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. TONY OSWALDO HINOJOSA VIVANCO** y el **Mtro. JORGE ANTONIO GALVEZ MOLINA**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE CARMEN ALTO, AYACUCHO 2023**, presentado por la **Bach. JACQUELINE AYALA QUISPE**. Teniendo como asesor al **Dr. DAVID ABEL NIETO MODESTO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: QUINCE (15).

CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	<input checked="" type="checkbox"/>
Aprobado(a) por Mayoría.	<input type="checkbox"/>
Desaprobado(a) por Unanimidad.	<input type="checkbox"/>
Desaprobado(a) por Mayoría.	<input type="checkbox"/>

(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. JACQUELINE AYALA QUISPE**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**. Siendo las.....12:50.....hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las.....12:50.....hrs. del 14 de julio de 2025.

.....
Dr. OSCAR GUTIERREZ HUAMANI
Director(e) de la Escuela de Posgrado.

.....
Dr. HERMES SEGUNDO BERMUDEZ VALQUI
Director de la UPG-FCEAC

.....
Dr. TONY OSWALDO HINOJOSA VIVANCO
Miembro.

.....
Mtro. JORGE ANTONIO GALVEZ MOLINA
Miembro.

.....
Dr. JOSE ALARCON GUERRERO
Secretario Docente.

Observaciones:

.....Falta el Dr. Tony Oswaldo Hinojosa Vivanco.....
.....
.....