



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN A  
LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE  
LECHE EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA  
CHICLAYO 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Bach. Jara Cortez Luis Miguel**  
**<https://orcid.org/0000-0003-2817-9535>**

**Bach. Villalobos Chavez de Vasquez Eneida Janet**  
**<https://orcid.org/0000-0003-0044-5299>**

**Asesor**

**Dr. Córdova Chirinos, José William**  
**<https://orcid.org/0000-0003-2777-4041>**

**Línea De Investigación**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**  
**2022**

## APROBACIÓN DE JURADO

### TESIS GESTION ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA CHICLAYO 2020

Asesor (a): Dr. Córdova Chirinos José William  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Merino Núñez Mirko  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Valera Aredo Julio Cesar  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne  
Nombre Completo Firma

## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a mi familia por el apoyo incondicional en poder concluir mi carrera. A mis padres por creer en mí y brindarme los recursos necesarios, por siempre estar a mi lado apoyándome y aconsejándome. A ti mi madre por estar motivándome en una constante superación junto a mi padre cada palabra fueron alentadoras y determinantes para mi crecimiento como hijo y hoy como profesional. A mi esposa por la paciencia y desvelarse muchas noches ayudándome en todo momento. No fue fácil pero todos ustedes fueron partícipes de este momento y mi amor siempre será con ustedes.

### **Jara Cortez Luis Miguel**

A Dios, por darme la vida, la salud, la fortaleza y la sabiduría para continuar y lograr los propósitos trazados.

A mi esposo por su gran amor, por su apoyo invaluable y ser el cimiento central para alcanzar mis sueños.

A mis hijos Antony, Cristofer y Kimberlin; por su amor absoluto y ser la motivación constante para obtener mis logros.

A mi madre por sus consejos y gran apoyo y a la memoria de mi padre Enemecio Villalobos, porque a pesar de no tenerlo en vida, sé que guía mis pasos desde el cielo.

### **Villalobos Chávez Eneida Janet**

## **AGRADECIMIENTO**

En este día queremos agradecer de corazón al hacedor de los universos, por darnos las fuerzas para seguir avanzando en los momentos difíciles que estamos atravesando. Asimismo, desde lo más profundo de nuestro corazón el agradecimiento a aquellas personas que me han ayudado durante la elaboración de este trabajo.

No se te ocurra pensar: “Esta riqueza es fruto de mi poder y de la fuerza de mis manos”. Recuerda al Señor tu Dios, porque es él quien te da el poder para producir esa riqueza. (Deuteronomio 8:17-18a)

**Jara Cortez Luis Miguel**

**Villalobos Chávez Eneida Janet**

## RESUMEN

El informe titulado “Gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el distrito de la Victoria Chiclayo 2020”. El objetivo principal es determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020. La metodología es de enfoque cuantitativo, con tipo descriptivo y un diseño correlacional, tanto la población como nuestra muestra esta conforma por 7 representantes del comité administrativo y 53 beneficiarios que fueron debidamente encuestados. En los resultados de la Gestión Administrativa, en la dimensión de planificación, da como resultado un 57% están “Totalmente de acuerdo”; en cuanto a la dimensión de organización, nos menciona que, el 57% están “Totalmente de acuerdo”, en la dimensión de dirección, menciona un 85.7% están “De acuerdo”, en cuanto la dimensión de control, se indicó que, un 42.9% mencionaron estar “Totalmente de acuerdo”, en la variable de la Atención a los beneficiarios, en su dimensión de puntualidad, un 41.5% mencionan que, están “De acuerdo”, en la dimensión de satisfacción, se indicó que, un 62.7% están “De acuerdo” y por último en la dimensión de distribución mencionan que, un 41.5% están “De acuerdo”. Finalmente, se concluye que la Gestión tributaria si se relaciona con la Atención de los beneficiarios teniendo un nivel significativo de 0,01 y una correlación de 0,791.

Palabras claves: Administrativa, Beneficiarios, Gestión, Programa y Planificación

## ABSTRACT

The report entitled "Administrative management and attention to the beneficiaries of the glass of milk program in the district of Victoria Chiclayo 2020". The main objective is to determine the relationship between administrative management and care for the beneficiaries of the glass of milk program in the District of Victoria, Chiclayo 2020. The methodology is a quantitative approach, with a descriptive type and a correlational design, both the population As our sample is made up of 7 representatives of the administrative committee and 53 beneficiaries who were duly surveyed. In the results of the Administrative Management, in the planning dimension, it results in 57% being "Totally in agreement"; Regarding the organization dimension, it mentions that 57% are "Totally agree", in the direction dimension, it mentions 85.7% are "Agree", as for the control dimension, it was indicated that, a 42.9% mentioned being "Totally agree", in the variable of Attention to beneficiaries, in its dimension of punctuality, 41.5% mention that they are "Agree", in the dimension of satisfaction, it was indicated that, 62.7 % are "Agree" and finally in the distribution dimension they mention that 41.5% are "Agree". Finally, it is concluded that Tax Management is related to Beneficiary Care, having a significant level of 0.01 and a correlation of 0.791.

Keywords: Administrative, Beneficiaries, Management, Program and Planning

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Antecedentes de Estudio	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	30
1.4.1. <i>Problema general</i>	30
1.4.2. <i>Problemas Específicos</i>	30
1.5. Justificación e importancia del estudio	30
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	32
1.7.1. <i>Objetivo general</i>	32
1.7.2. <i>Objetivos específicos</i>	32
II. MATERIAL Y MÉTODO	33
2.1. Tipo y diseño de la Investigación	33
2.1.1. <i>Tipo de investigación</i>	33
2.1.2. <i>Diseño de investigación</i>	33
2.2. Población y muestra	34
2.2.1. <i>Población</i>	34
2.2.2. <i>Muestra</i>	34
2.3. Variables, Operacionalización	35
2.3.1. <i>Variables</i>	35
2.3.2. <i>Operacionalización</i>	37
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos de validez y confiabilidad	40
2.4.1. <i>Técnica</i>	40
2.4.2. <i>Instrumento</i>	40

2.4.3. Validez	40
2.4.4. <i>Confiabilidad</i>	41
2.5. Procedimiento de análisis de datos	41
2.6. Criterios éticos	42
2.7. Criterios de rigor científico	43
III. RESULTADOS	45
3.1. Tablas y figuras	46
3.2. Discusión de los resultados	67
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
4.1. Conclusiones	72
4.2. Recomendaciones	73
REFERENCIAS	73
ANEXOS	78

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> ¿El comité de administración del programa del vaso de leche cuenta con los instrumentos de gestión (MOF, ROF, libro de actas)? .....	46
<b>Tabla 2.</b> ¿En su opinión existen filtraciones en el programa del vaso de leche en perjuicio de los beneficiarios? .....	47
<b>Tabla 3.</b> ¿El comité de administración del programa del vaso de leche participa directamente en el proceso de la planificación de las compras de los insumos?.	48
<b>Tabla 4.</b> ¿Se destina el total de las transferencias que envía el gobierno central en la adquisición de insumos para el programa del vaso de leche?.....	49
<b>Tabla 5.</b> ¿Se interesa por mantener una comunicación afectiva con las autoridades de las comunidades? .....	50
<b>Tabla 6.</b> ¿Está usted de acuerdo con los miembros que conforman el comité administrativo del PVL? .....	51
<b>Tabla 7.</b> ¿El distrito de la Victoria al momento de la recepción de los insumos por parte de los proveedores le hace partícipe del proceso de verificación del producto? .....	52
<b>Tabla 8.</b> ¿Los insumos del programa del vaso de leche están adecuadamente almacenados en las instalaciones del distrito de la Victoria? .....	53
<b>Tabla 9.</b> ¿La distribución de los insumos del programa del vaso de leche por parte del distrito de la Victoria se lleva a cabo de acuerdo con lo planificado? .....	54
<b>Tabla 10.</b> ¿Del distrito de la Victoria se destina recursos y medios para que los insumos del programa de vaso de leche lleguen a las zonas donde se encuentran los beneficiarios?.....	55
<b>Tabla 11.</b> ¿Del distrito de la victoria cuenta con la oficina de control interno que vela por la integridad de las operaciones del programa del vaso de leche? .....	56
<b>Tabla 12.</b> ¿Alguna vez el distrito de la Victoria le ha capacitado en materia de control del programa del vaso de leche? .....	57
<b>Tabla 13.</b> ¿La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos es oportuna? .....	58
<b>Tabla 14.</b> ¿Se entrega el producto de manera puntual cada mes?.....	59
<b>Tabla 15.</b> ¿El lugar de la entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad? .....	60
<b>Tabla 16.</b> ¿La responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual?.....	61
<b>Tabla 17.</b> ¿La atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada? .....	62
<b>Tabla 18.</b> El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, quiwicha, maca) ¿es de mayor atención en niños menores de 5 años? .....	63
<b>Tabla 19.</b> ¿La distribución de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, ¿quiwicha) es igual para todos los beneficiarios?.....	64
<b>Tabla 20.</b> ¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, ¿quiwicha) cumplen con las normas de salubridad? .....	65

<b>Tabla 21. Correlación de Pearson .....</b>	<b>66</b>
---	-----------

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Cuenta con los instrumentos de gestión (MOF, ROF, libro de actas)...	46
<b>Figura 2.</b> Existen filtraciones en el PVL en perjuicio de los beneficiarios .....	47
<b>Figura 3.</b> El comité participa directamente de la planificación de las compras de los insumos.....	48
<b>Figura 4.</b> Se destina el total de las transferencias que envía el gobierno central en la adquisición de insumos .....	49
<b>Figura 5.</b> Se interesa por mantener una comunicación afectiva con las autoridades de las comunidades .....	50
<b>Figura 6.</b> Está usted de acuerdo con los miembros que conforman el comité administrativo del PVL.....	51
<b>Figura 7.</b> Al momento de la recepción de los insumos por parte de los proveedores le hace partícipe del proceso de verificación del producto .....	52
<b>Figura 8.</b> Los insumos del PVL están adecuadamente almacenados en las instalaciones del distrito de la Victoria.....	53
<b>Figura 9.</b> La distribución de los insumos del PVL por parte del distrito de la Victoria se lleva a cabo de acuerdo con lo planificado .....	54
<b>Figura 10.</b> Del distrito de la Victoria se destina recursos y medios para que los insumos del PVL lleguen a las zonas donde se encuentran los beneficiarios .....	55
<b>Figura 11.</b> Del distrito de la Victoria cuenta con la oficina de control interno que vela por la integridad de las operaciones del PVL .....	56
<b>Figura 12.</b> Alguna vez el distrito de la Victoria le ha capacitado en materia de control del PVL.....	57
<b>Figura 13.</b> La puntualidad de los alimentos es oportuna .....	58
<b>Figura 14.</b> Se entrega el producto de manera puntual cada mes .....	59
<b>Figura 15.</b> El lugar de la entrega es el adecuado y cumple con las normas de salubridad.....	60
<b>Figura 16.</b> La responsabilidad en el recojo es oportuna y puntual.....	61
<b>Figura 17.</b> La atención al beneficiario es buena y adecuada .....	62
<b>Figura 18.</b> El servicio de alimentación con leche y subproductos, es de mayor atención en niños menores de 5 años.....	63
<b>Figura 19.</b> La distribución de la leche líquida es igual para todos los beneficiarios .....	64
<b>Figura 20.</b> El almacenamiento de la leche líquida cumple con las normas de salubridad.....	65
<b>Figura 21.</b> Validación por experto Dr. Onésimo.....	82
<b>Figura 22.</b> Validación por el experto Mg. Jiménez.....	88
<b>Figura 23.</b> Validación del experto Dr. Rodríguez .....	94
<b>Figura 24.</b> Carta de la empresa .....	99
<b>Figura 25.</b> Resolución.....	100
<b>Figura 26.</b> Formato T1 .....	102
<b>Figura 27.</b> Fotos .....	103
<b>Figura 28.</b> Turnitin .....	104

**Figura 29.** Acta de originalidad .....104

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

### **1.1.1. Contexto Internacional**

En Chile, existe el Programa de Alimentación Escolar (PAE) ha estado involucrado en infracciones con respecto al programa. Una gran proporción de infracciones están relacionadas con las provisiones de elementos, infraestructura y equipamiento de prevención de riesgos, por lo que no se está llevando correctamente los procesos de alimentación y esto conlleva a que los beneficiarios no sean bien atendidos cuando adquieren sus alimentos del programa. Para solucionar este problema, además de mejorar la comunicación entre los participantes involucrados en todo el proceso de gestión, es necesario implementar un plan de entrega de los suministros, de esta forma asegurar el cumplimiento del plan para evitar retrasos en la entrega y teniendo de esta forma una mejor atención. (Contraloría General de la República, 2018).

Según Muñoz (2018) en la ciudad de México, una organización de proyectos sociales integrada por beneficiarias ha avanzado en la movilización social organizada, creando un espacio importante para el desarrollo de la participación ciudadana y la formación de líderes del movimiento de mujeres. Sin embargo, en los últimos años, con el fin de mantener los próximos recortes presupuestarios y las frecuentes movilizaciones y protestas por corrupción interna en los proyectos sociales, se han realizado diferentes tipos de actividades en torno a la organización. Los ejemplos incluyen la falta de definición de beneficiarios, uso por motivos políticos y otras denuncias surgidas es por esta razón que se debe mejorar la gestión administrativa para que no ocurra este tipo de problemas. Para solucionar este problema, se debe facilitar la participación de los representantes del comité del proyecto, se debe realizar un seguimiento y evaluación regulares en las distintas etapas y se deben realizar evaluaciones nutricionales de los beneficiarios del programa.

Morgado (2017) mencionó que, la política social nacional de Chile tiene dos aspectos fundamentales en cuanto a la participación de personas de escasos recursos económicos, que no les permite ser incluidos en programas sociales como el vaso de leche: la información es básica, por lo que la atención de los beneficiarios

es limitada y crea dilemas institucionales en la gestión y participación en la política social, las metas son claves para atender a los de escasos recursos, pero la obtienen quienes no merecen los beneficios sociales mencionados anteriormente; la deshonestidad hará un ambiente que lleva a la desconfianza personal en los criterios de participación. Para solucionar este problema es necesario realizar acciones de capacitación e incidencia, así como un programa permanente de monitoreo y control, y la organización e implementación de un comité de control para optimizar y reducir la incidencia de la sobre cobertura que afecta la eficiencia del programa.

De otro lado, Quispe (2017) indica que, el problema principal en México que presenta en el programa es que no se lleva una buena atención a los beneficiarios ya que se les entrega alimentos a beneficiarios que no se encuentran en pobreza o pobreza extrema y esto hace que los beneficiarios que realmente necesitan no se les entreguen los alimentos; por lo que, se debe mejorar la gestión administrativa para tener una mejor atención con los beneficiarios del citado programa en todo aquello que se vincule a tal aspecto. Para dar solución a la problemática se debe mejorar e incrementar la evaluación y monitoreo porque no se cuentan con mediciones que permitan apreciar la mejora en condiciones de vida de los receptores; por lo que se deben brindar capacitaciones continuas a quienes participen en la gestión del programa.

Mart (2016) señaló que, en México, los programas sociales, como la distribución de la leche Liconsa, contribuyen a la innovación de los programas sociales y los métodos para que los gerentes los evalúen, las cuales no utilizaron métodos efectivos y fueron los del personal de gestión administrativa, por ello se pierde la autenticidad de haber corrupción y es por eso que los beneficiarios no se sienten bien atendidos en el programa. Para solucionar este problema, además de elaborar documentos normativos que permitan una buena gestión de los procedimientos internos, también es necesario formular acciones para incrementar el nivel de confianza en la gestión del plan alimentario.

### **1.1.2. Contexto Nacional**

Aguirre (2018) señaló que, en Trujillo, los programas de apoyo social Sus metas, propósitos, misiones y visiones institucionales aún no se han logrado porque no operan en un ambiente administrativo que priorice el desarrollo de capacidades de los beneficiarios. Es cierto que para lograr esto, se deben desarrollar habilidades y se debe concienciar a las madres de los beneficiarios que Son aliados para mejorar la nutrición infantil y así reducir los bajos niveles nutricionales. Para solucionar este problema, se debe realizar una encuesta a las madres beneficiarias del programa para capacitarlas sobre el contenido nutricional de las raciones y la calidad de los alimentos.

Según la Controlaría General de la República (2018), los programas sociales tienen más de 25 años en operación, pero no son supervisados según su ley de origen; aunque cuentan con normas de implementación, lineamientos organizacionales, uso de recursos, raciones de alimentos, y beneficiarios del plan de supervisión; sin embargo, no cuentan con normas o reglamentos específicos sobre la fase de implementación de la formulación del municipio, tales como: la selección, planificación, distribución, supervisión y evaluación de los beneficiarios, todo esto depende sobre los estándares del personal responsable de la gestión del municipio y si todo esto se mejora se tendrá una mejor atención para los beneficiarios. Para solucionar este problema, los administradores deben utilizar los mecanismos de control adecuados que permitan el seguimiento e inspección de las raciones asignadas a los beneficiarios para evitar una cobertura insuficiente y la duplicación de la atención.

Huamaní (2017) señaló que, el programa vaso de leche, lo maneja el gobierno local en la cual no cumple con la distribución diaria, afectando a los beneficiarios porque el gobierno local tiene que retrasar la entrega debido a la escasez de suministro en los primeros meses de ese año, por otro lado, han verificado que se ha distribuido a beneficiarios con escasos recursos, de esta manera no se logra el propósito de crear un programa vaso de leche, para combatir la desnutrición. Para solucionar este problema, los municipios deben liderar

programas sociales, especialmente a través de su promoción de mejorar el estado nutricional de las poblaciones más vulnerables, y asegurar que tengan un impacto directo en la salud de estas poblaciones.

Luna y Velásquez (2016) informaron que, en la ciudad de Santiago de Cao-La libertad, manifestaron que el programa Vaso de Leche es uno de los principales programas de apoyo social alimentario del país desarrollado a través de las ciudades del país. Sin embargo, el tema político muestra que existe una serie de dudas en la gestión de proyectos en general, la definición de beneficiarios no es clara, se utiliza con fines políticos, denuncias de corrupción, etc., lo que indica que existe una grave confusión en la gestión de proyectos, programa y esto conlleva que no se realice una buena atención a los que conforman este programa que son los beneficiarios. Para solucionar el problema del control interno de proyectos sociales en el Perú, se muestra que la eficiencia de la gestión es baja, entonces, mientras se mejore e implemente el sistema de control interno, la gestión será eficiente.

Cusihualpa (2016) señala que, en el municipio de Paucarpata Arequipa, los programas de alimentación y/o nutrición realizan una serie de intervenciones encaminadas a distribuir alimentos básicos gratuitos a poblaciones seleccionadas por su autonomía política, económica y administrativa por su pobreza o riesgo nutricional por un tiempo determinado, implementados por los gobiernos locales de acuerdo con las leyes orgánicas municipales, pero la implementación de estos planes no es tan buena como se esperaba, y no lo toman importante para el desarrollo de la sociedad. Para solucionar este problema, las autoridades locales necesitan implementar un sistema de propuestas en el vaso del comité de leche para mejorar la percepción de los beneficiarios que aún están de acuerdo con la gestión en curso.

### **1.1.3. Contexto local**

Los programas sociales del gobierno central, su principal objetivo es responder a la inseguridad alimentaria en los lugares donde esta demanda es

exagerada, inspirando así a las madres. El programa se organiza a través del programa "Vaso de Leche". La Victoria tiene diferentes problemas.

Los principales problemas observados en la organización del programa vaso de leche del distrito de La Victoria son: poca comunicación para atraer nuevos proveedores, reuniones ocasionales de quienes integran el comité de PVL, nivel de enfoque en los beneficiarios sin incluir a las población objetivo (pobres y muy pobres), el incumplimiento de las fechas de distribución de alimentos, y los horarios de inicio y finalización de la atención, condiciones no aptas y falta de mobiliario para quienes esperan la distribución de alimentos. Los servicios, además de las cuestiones presupuestarias, amplían la base de servicios a una mayor población, así como atender las necesidades comerciales de las oficinas correspondientes. Todos estos inconvenientes conllevan a una mala atención a los beneficiarios, teniendo estos una insatisfacción, tanto de los administrativos y los integrantes del vaso de leche. Por lo tanto, el propósito de mi investigación fue comprender la relación entre la administración y la atención brindada a los beneficiarios de PVL en el distrito de la Victoria.

## **1.2. Antecedentes de Estudio**

### **1.2.1. A nivel Internacional**

Pedreira (2019) en su tesis tiene como objetivo principal diseñar un modelo administrativo estratégico adecuado para las microempresas. El método de investigación es descriptivo, utilizando un diseño no experimental, el estudio utiliza una muestra de 72 empresas, y como técnica de encuesta la herramienta es un cuestionario. Los resultados muestran que las microempresas sienten que han desarrollado sus actividades en el marco de una estrategia clara, pero no cuentan con un documento escrito, así como una proporción significativa de la estrategia. Se concluyó que la mayoría de las empresas creen estar trabajando sobre la base de una estrategia clara, estas empresas tienen principalmente 0-3 años y los propietarios con un tercer nivel de educación que no han definido los productos, y no cuentan con una estrategia clara.

Cogco et. al. (2017) en su estudio realizado tuvo como objetivo general evaluar la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Abastecimiento de Leche Liconsa. El método es descriptivo y utiliza un diseño no experimental con una muestra de 126 usuarios, una encuesta como técnica y un cuestionario como herramienta. Los resultados muestran que, además de considerar los beneficios que se reflejan directamente en la salud y economía de la familia, también son considerados por los beneficiarios como un plan altamente aceptado y satisfactorio. La conclusión es que los beneficiarios del PASL ponderan un grado de nivel de satisfacción en función de la calidad de sus beneficios (en este caso, leche fortificada a bajo precio).

León (2016) en su investigación tiene como objetivo principal es evaluar la satisfacción de los usuarios del programa social. El método de investigación es descriptivo y utiliza un diseño no experimental con una muestra de 96 usuarios, como técnica fue la encuesta y cuestionario como herramienta. Los resultados mostraron preguntas relacionadas con las variables identificadas en el modelo de evaluación, entrevistas con los beneficiarios y revisión de documentos relacionados con el tema. Se concluyó que los beneficiarios del esquema de abastecimiento social de Leche Liconsa se encuentran muy satisfechos con el apoyo recibido, mientras que los beneficiarios del esquema no se encuentran totalmente satisfechos, a pesar de que las calificaciones se consideran buenas o normales.

Atalaha y Ramos (2016) en su estudio tuvo como objetivo general una evaluación integral del programa social de ingredientes alimentarios. El estudio fue descriptivo y tuvo un diseño no experimental con una muestra de 46 usuarios que utilizaron como técnica la encuesta y un cuestionario como herramienta. La conclusión es que, son programas altamente focalizados para sectores de extrema pobreza, que se combina la entrega de alimentos en los momentos de las actividades educativas.

Rojas (2016) en su tesis realizada en México tuvo como como objetivo general analizar los programas de combate a la pobreza. Su investigación fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental, en la cual como muestra se obtuvo

a 74 usuarios, la técnica que se utilizó fue una encuesta y el cuestionario como instrumento. Se evidencia que, en su análisis de los mecanismos de asignación de recursos, la política social y los sesgos de larga data en la gestión y funcionamiento de la administración. La conclusión es que la pobreza es un problema estructural e institucional por cuestiones de recursos, las oportunidades, las mercancías y los derechos de una sociedad se asignan en la gestión y el funcionamiento del mecanismo de asignación en las instituciones que regulan los intercambios sociales.

### **1.2.2. A nivel nacional**

Zapata (2020) en su tesis tiene como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de gestión del programa vaso de leche y el nivel de satisfacción en los beneficiarios. La investigación fue de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental, en la cual como muestra tuvo a 108 beneficiarios, la técnica fue una encuesta y el cuestionario como cuestionario. Se evidencia que, los beneficiarios tuvieron un alto grado de cumplimiento y satisfacción con la administración del PVL, así mismo se observó que el valor de la prueba tau-b de Kendall es  $K_b = 0.523$ , con un nivel de significancia menor al 5%. Se concluyó que la adherencia a la administración del programa vaso de leche se asoció significativamente con la satisfacción de los beneficiarios en la región Moche.

Huamán (2020) en su investigación tuvo como fin determinar si la gestión administrativa influye en el control de la eficacia del PVL. La metodología fue de tipo transversal – correlacional, con un diseño no experimental, en la cual se obtuvo como muestra a 35 del comité administrativo, para la recolección de datos como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento se realizó mediante un cuestionario. Los resultados mostraron que, el plan no alcanzó su meta porque el proceso de planificación, ejecución y control no se implementó de manera efectiva, es decir, aún quedan muchas áreas de mejora en la gestión administrativa del programa. La conclusión es que el control sí afecta la efectividad del programa vaso de leche en la provincia de Leoncio Prado, porque el chi-cuadrado es  $p = 0.0145$ .

Zuñiga (2019) en su tesis realizada en Arequipa tuvo como fin determinar la gestión entre el programa vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios de la entidad en mención. El estudio fue con un enfoque cuantitativo, con un tipo y diseño correlacional, la técnica fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, se le encuestó a una muestra de 144 beneficiarios. Se evidencio ver el análisis de la variable del programa vaso de leche, que muestra que el nivel normal es 40,3%, que es menos del 22,2%. Al analizar la variable de satisfacción de los beneficiarios, se puede analizar que la mayoría de la gente predice el nivel normal con una proporción del 45,1%. La conclusión es que la relación existente entre las variables muestra un valor de relación fuerte de  $r = 0.799$ , y su significancia en el análisis muestra un valor de  $p = 0.003$ , que es menor que el parámetro límite ( $p < 0.05$ ).

Boy (2019) en su investigación realizado en Trujillo, tuvo como fin determinar la existencia de relación entre la gestión del programa vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios de la entidad en mención. La metodología de estudio fue no experimental, con un diseño correlacional, por lo cual se tuvo como muestra a 58 beneficiarias, la técnica que se utilizó fue una encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron que, el 75,9% tuvo un nivel alto para su primera variable, y teniendo en cuenta la segunda variable fue del 70,7%. Se concluyó que, existía un vínculo significativo entre la gestión del programa de leche en vaso y la satisfacción de los beneficiarios en la instalación en cuestión.

Albarracín (2018) en su tesis elaborada en Puno, su principal objetivo fue analizar y conocer los factores de eficiencia, eficacia y calidad en la gestión del manejo del PVL. La metodología de investigación fue de tipo descriptivo – propositivo y como diseño fue no experimental, como muestra se obtuvo a 134 beneficiarios, que se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento fue el cuestionario para recolectar los datos más relevantes. Los resultados mostraron que, los efectos marginales de la dimensión de vigilancia estimada por el modelo son positivos con un valor de 0.387 y un nivel de confianza del 95%, sugiriendo que se cuestiona una unidad adicional en la vigilancia de los beneficiarios del programa vaso de leche. El autor indicó que, los factores de eficiencia, como el mecanismo

de seguimiento dentro del programa vaso de Leche en la Provincia de Puno, tuvieron un efecto de 40,58% sobre la probabilidad de 38,7% y 41,5% de los resultados de gestión del PVL, respectivamente.

### **1.2.3. A nivel local**

Trigoso (2021) en su estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en la unidad ejecutora. El estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental – transversal, su muestra fue de 132 beneficiarios, se utilizó la técnica se utilizó la encuesta y como instrumento fue un cuestionario. Los resultados mostraron que, el nivel de calidad del servicio obtenido no es ni satisfecho ni insatisfactorio el cual es del 67%, se puede considerar que se debe mejorar el servicio brindado, y las variables administrativas se encuentran en el nivel normal del 60%. El autor concluyó que las variables administrativas son relacionadas con la calidad del servicio donde obtuvo una relación significativa entre ellos, y el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,821.

Ypanaque (2020) en su tesis tuvo como objetivo general proponer un modelo estratégico para fortalecer la gestión del programa de vaso de leche. El estudio fue un enfoque cuantitativo, con un tipo descriptivo – propositivo y el diseño fue no experimental, en la cual se tiene como muestra a 30 trabajadores de la entidad y a las 295 beneficiarias, por la cual se tuvo como técnica a la encuesta y al cuestionario como instrumento, para recolectar los datos necesario. Los resultados mostraron que, el 30,2% de la muestra de beneficiarios indicó que no había un acuerdo para una fecha de entrega para la distribución de alimentos. Por lo tanto, la conclusión es que los beneficiarios manifestaron que, no se registraron semestralmente, además de no programar las fechas para la entrega de alimentos a los beneficiarios, también manifestaron que no hicieron una convocatoria para seleccionar el proveedor del programa.

De la Piedra (2020) en su estudio tuvo como fin proponer un modelo de gestión logística para mejorar la atención del usuario del programa Qaliwarma. El

enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptivo – explicativo, con un diseño no experimental, la cual su muestra fue de 98 padres, la técnica que se utilizó fue la encuesta, y el cuestionario como instrumento. Se evidencio que el 100% de los resultados muestran que, el estado actual de la gestión logística es insuficiente, así como la atención recibida por los usuarios es insuficiente (77,6%) y normal el 22,4%. La conclusión es que, el modelo de gestión logística aumentará la atención de los usuarios del programa Qaliwarma en I.E. N° 474 en Lambayeque.

Quispe (2020) en su tesis tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de la calidad del servicio en la gestión administrativa de la entidad en mención. El tipo de investigación fue descriptivo – correlacional con un diseño no experimental, la cual se tuvo como muestra a 636, para su recolección de datos se utilizó como técnica a la encuesta y el instrumento a utilizar fue un cuestionario. Los resultados mostraron que, fue positivo, por lo que al obtener la satisfacción del cliente es el principal objetivo para aumentar y mejorar el servicio prestado, pero en ocasiones no se puede lograr por problemas de eficiencia en el servicio de algunos empleados. El autor concluye que la gran mayoría de los contribuyentes manifestó que la actuación de los empleados casi siempre no les transmitía tanta confianza, por lo que los contribuyentes no se sentían completamente seguros en la realización de sus trámites, a pesar de esto los trabajadores siempre se muestran amables con los contribuyentes.

Morante (2018) en su investigación tuvo como fin analizar la gestión administrativa para notar la influencia del vaso de leche en la desnutrición en la población infantil del lugar en mención. El estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental, tuvo como muestra a 68 personas, que como técnica se utilizó la encuesta y el cuestionario como instrumento. Se evidenció que, después de recibir un vaso de leche, los niños menores de 6 años experimentaron una reducción de 4,8 puntos porcentuales en la desnutrición crónica antes del beneficio. Se concluyó que la mala planificación y organización del programa y la aplicación descontrolada del “programa vaso de leche” fueron factores que impidieron que se lograra un mayor éxito en la mejora de la desnutrición infantil.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. *Gestión Administrativa***

##### **1.3.1.1. Concepto de gestión**

Chiavenato (2015) señala que, la gestión administrativa es un proceso bastante particular, que incluye ocupaciones de planeación, organización, dirección y control, con la ayuda de recursos humanos y otros recursos, para poder hacer los metas marcados.

Anzola (2016) sostiene que la gestión administrativa incluye cada una de las ocupaciones que se hacen para coordinar los esfuerzos de un conjunto, o sea, la planificación, organización, dirección y control que tratan de conseguir las metas u fines.

##### **1.3.1.2. Concepto de gestión administrativa**

Según Amador (2003) la gestión administrativa significa el desarrollo de procesos administrativos, a partir del punto de vista de las funcionalidades primordiales que implica: planear y ordenar la composición organizacional, así como decidir los cargos que conforman la compañía, como la dirección y control de cada actividad.

Según Chiavenato (2006) es obtener ciertos resultados y ejecutar acciones de la manera más efectiva y económica. La elección de acciones siempre se basa en los resultados esperados y los medios disponibles, es decir, para asegurar el mejor uso de los recursos.

Según Welsh et. al. (2005) afirmaron que son una serie de actividades independientes que utiliza la dirección de una organización para planificar, organizar, dirigir al personal y desempeñar funciones de control.

Según Munch y García (2004), el proceso administrativo es una serie de etapas sucesivas o ejecución administrativa, que se interrelacionan y forman un proceso completo.

### **1.3.1.3. Principios de la gestión administrativa**

Según Valentín (2014) plantea 8 principios que permitirán realizar una eficaz y eficiente gestión administrativa. Estos principios son:

1. Organización centrada en el comprador
2. Liderazgo
3. Colaboración de los empleados
4. Enfoque con base en procesos
5. Enfoque sistemático de la administración
6. Optimización continua
7. Procedimientos en la toma de decisiones basados en hechos
8. Interacción con el abastecedor de beneficio recíproco

### **1.3.1.4. Objetivos de la gestión administrativa**

Las metas de la gestión son: mejorar la producción, el sostenimiento y la competitividad de la compañía, con una visión de extenso plazo en el manejo de la organización; proporcionar bienes con ponderación de ventas y servicios calificados, desarrollar la paz social responsable, y conducir según con las directrices de los accionistas Regir, detectar los requisitos de datos involucrados con las operaciones, ocupaciones y métodos organizativos y de beneficio; optimización de la fluidez de la información y comunicación de la organización; optimización de la inversión en información y además su administración; capacitar a los miembros de la organización para regir o usar los recursos de información; modernizar y mejorar la conducta y los procesos burocráticos de la organización; garantizar la calidad de los productos de la organización y garantizar su

diseminación positiva: detectar y dar la información esencial para saciar las necesidades de información de otros. (Amador, 2016)

#### **1.3.1.5. Dimensiones de la gestión administrativa**

Según Amador (2016) las dimensiones son las siguientes:

1. **Planificación:** Es un plan, es decir, implica de antemano qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y por quién. La planificación cierra la brecha entre dónde estamos y dónde queremos. La misión del plan es minimizar los riesgos y aprovechar las oportunidades. Sus indicadores son los siguientes: organización y adquisición.

2. **Organización:** Indica que la organización está trabajando para determinar los recursos y actividades necesarios para lograr las metas de la organización. Después se debe diseñar una forma de combinarlo en un conjunto de operaciones, o sea, producir la composición departamental de la compañía. Su indicador es el siguiente: estructura.

3. **Dirección:** Señala que la dirección es un componente de administración, en el cual la ejecución positiva del proyecto se puede conseguir por medio de la autorización del gerente y el proceso de toma de elecciones. Así tienen la posibilidad de obtener los resultados previstos y planificados. Los indicadores son los siguientes: almacenamiento y distribución.

4. **Control:** Es una funcionalidad administrativa que incluye medir y arreglar el funcionamiento de las personas y organizaciones para asegurar que los eventos cumplan con los planes y metas de la empresa. Su indicador es el siguiente: plan de control.

### **1.3.2. Atención de los beneficiarios**

Westreicher (2018) señaló que el beneficiario es una persona física o jurídica a la que se transfieren determinadas facultades de bienes o servicios. En un sentido más amplio, además, el beneficiario es quien disfruta de un bien, independientemente de que sea o no de su propiedad.

Los beneficiarios del proyecto vaso de leche son personas en situación de vulnerabilidad, exclusión o empobrecimiento, que reciben temporalmente bienes o servicios de uno o más programas sociales. El requisito elemental son las posiciones de la Ley N ° 27470, que instituye que el municipio debería brindar un seguro a los beneficiarios del proyecto, prioridad a los chicos de 0 a 6 años, madres gestantes y lactantes, se da prioridad a la desnutrición o dañados por tuberculosis. Asimismo, una vez que se alcance el grado de atención para la población mencionada, se ampliará el alcance de la atención a los chicos que se piensan de segunda prioridad a los chicos de 7 a 13 años, ancianos y chicos dañados por tuberculosis.

#### **1.3.2.1. Organización Municipal del Vaso de Leche**

Desde sus inicios, se ha propuesto convertir a uno de los principales protagonistas del PVL en una autoridad municipal. En este sentido, la plena utilización de las intervenciones previamente mencionadas es dependiente en enorme medida de la ejecución de una sólida organización municipal y de la capacidad para realizar las labores financieras, logísticas y operativas requeridas por los planes anteriormente mencionados. Desafortunadamente, el PVL no se organizó correctamente a grado municipal, puesto que si bien la ley estipulaba las funcionalidades en general y las interrelaciones en medio de las entidades financiera y ejecutiva, no lograba conceptualizar precisamente las funcionalidades concretas, titularidad y responsabilidades, y la interacción con la agencia de administración de proyectos y la interacción con las empresas sociales de base.

Ante la brecha de desempeño de estos municipios, en junio del 2001, el Congreso de la República promulgó la ley N° 27470, estipula que, en cada provincia directamente dependiente del gobierno central, así como en los distritos y municipios descentralizados de su jurisdicción, comité de gestión del PVL, que fue aprobado por la resolución de la alcaldía y aprobado por el Concejo Municipal.

El Reglamento de Organización y Funciones del Comité Gestor del PVL será aprobado por el Comité y será informado al Ayuntamiento para su aprobación. El gobierno municipal responsable de la implementación del plan “Un Vaso de Leche”, junto con la organización del plan, organiza la implementación, coordina y ejecuta la implementación y evaluación del plan en las etapas de selección de beneficiarios, planificación, distribución, control y supervisión.

Se puede notar que, en general, las organizaciones municipales participantes tienen los siguientes atributos:

**a) Del Comité de Administración:**

Examina y selecciona a los beneficiarios.

Elabora requerimientos de productos o insumos, y requerir las compras desde el área de logística.

Elabora el plan de distribución del producto y lo entrega al almacén municipal, desde donde se dirige desde la casa de la presidenta del comité hasta los domicilios beneficiarios.

Prepara información de ejecución mensual sobre uso y destino de los fondos.

**b) De las Municipalidades:**

Incorpora fondos planificados en su presupuesto cada trimestre.

Organiza y decide el club de madres o el comité del PVL

Define el tipo de alimento que se utilizará.

Adquisición de productos o insumos a través del área logística de la ciudad donde se ubica de acuerdo con los requerimientos del comité de gestión.

Almacenar, conservar y distribuir el producto de acuerdo con un plan de distribución aprobado por el Consejo de Administración.

Supervisar la implementación del programa en términos de calidad, cantidad, precio y entrega a tiempo y atención brindada.

Gestionar recursos complementarios o donaciones colaborativas internacionales.

### **1.3.3. Dimensiones de la atención del beneficiario**

Según Morales (2016) la atención del beneficiario lo clasifica en tres dimensiones:

**1. Puntualidad:** Es una actitud humana, una virtud coordinadora de satisfacer las necesidades con anticipación en un momento específico. Además, es una forma de toma de decisiones adecuado, teniendo en cuenta que no ser puntual puede significar una especie de desprecio hacia los demás. Los indicadores de esta dimensión son los siguientes: hora y lugar.

**2. Satisfacción:** Es el resultado del procesamiento cognitivo del sujeto de la información comparativa entre sus expectativas y el desempeño recibido. El indicador de esta dimensión es el siguiente: ingesta de alimentos.

**3. Distribución del producto:** Es un proceso en el cual hay 2 fases de producción y consumo del producto; o sea, los pasos a partir del productor hasta el consumidor que va a ser el beneficiario, para lo que se debería tomar varias actividades, como por ejemplo el servicio brindado,

sitio, porción, y el instante apropiado. El indicador de esta dimensión es el almacenamiento.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria Chiclayo 2020?

##### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es la situación de la gestión administrativa en el programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020?

¿Cuál es el nivel de la atención de los beneficiarios del programa vaso de leche del Distrito De La Victoria, Chiclayo 2020?

¿Cómo se demuestra la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Es importante porque se ha logrado observar que la Municipalidad Distrital de la Victoria, existe una escasa difusión para atraer a nuevos proveedores, además el comité se reúne de manera esporádica, y no entrega los alimentos en la fechas indicadas, las causas se saben que son por los miembros que conforman el PVL porque no cuenta con plan que se lleva a cabo con el correcto proceso para todos los beneficiarios, por lo cual se requiere tomar en cuenta ciertas estrategias que permitan contribuir a mejorar este servicio que se les brindan a los contribuyentes, además se llegó a conocer las dimensiones de cada una de nuestras variables que sirvieron para que los encargados de la municipalidad puedan observar a detalle donde podían estar fallando; por lo mencionado anteriormente, el presente trabajo de investigación realizado, ayudó a redactar recomendaciones que permitan optimizar la Gestión administrativa y la Atención del beneficiario en la

municipalidad, para poder hacer frente en donde se está fallando y de esta forma alcanzar un crecimiento y desarrollo de la municipalidad.

#### **1.5.1. Justificación Teórica**

Nos permitirá conocer y evaluar la importancia de los programas sociales en el desarrollo de las comunidades socioeconómicas menos favorecidas y con ello la gestión administrativa que desarrolla el gobierno local de turno; teniendo en cuenta las teorías como son la planificación, organización, dirección y control; así como las teorías y/o principios de focalización del PVL.

#### **1.5.2. Justificación Metodológica**

Asimismo, se manifiesta en la investigación, porque se utilizará el método cuantitativo, lo cual incluye encuestas, cuestionarios, en la cual se busca aplicar los conocimientos adquiridos por los autores de la investigación, obtenidos en su formación profesional y más aún, llevarlo a cabo en su centro de labores en correspondencia con salvaguardar los intereses de la comunidad que acoge al PVL.

#### **1.5.3. Justificación Social**

La justificación social, se manifiesta, en la presente investigación porque aportará información necesaria con respecto como se encuentra la gestión administrativa del PVL en el Distrito de la Victoria y con ello la mejora en la atención de los beneficiarios del mencionado programa social, en consecuencia, la investigación alentará a la continuidad de posteriores investigaciones contribuyendo así con los futuros profesionales en ciencias administrativas, ya que se desarrollará dentro del contexto local.

#### **1.5.4. Justificación Práctica**

El informe de investigación permitirá demostrar la relación que existe entre sus dos variables, que son la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del PVL, con la finalidad de proponer la ejecución práctica de un plan de mejoramiento, de ser necesario.

## **1.6. Hipótesis**

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Diagnosticar la gestión administrativa que se viene aplicando en el programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020

Analizar la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020.

Verificar la relación existente entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

## **2.1. Tipo y diseño de la Investigación**

### **2.1.1. Tipo de investigación**

Según Hernández et. al. (2015) la indagación descriptiva es un tipo de averiguación que se ocupa de explicar la población, el caso o el fenómeno alrededor de su investigación. Además, aspira brindar datos acerca del contenido, procedimiento, tiempo y localización involucrados con la pregunta de indagación, sin ofrecer prioridad a contestar la razón del problema.

Es de tipo descriptivo, porque se analizó la problemática del PVL del Distrito de la Victoria dentro de un tiempo determinado y los sucesos que se presentaron durante este periodo.

Asimismo, Hernández et. al. (2014) considera que las investigaciones correlacionales intentan medir la similitud entre dos o más variables, categorías o el nivel de similitud entre dos variables.

El informe de investigación es correlacional porque se midió la similitud entre sus dos variables que son la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del PVL del Distrito de la Victoria.

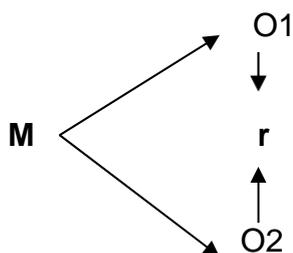
### **2.1.2. Diseño de investigación**

Es de enfoque cuantitativo, según lo dicho por Hernández et al. (2014) plantea que, en este enfoque el indagador es quien hace uso de métodos con el propósito de conocer la certeza de las hipótesis, así como además ofrecer pruebas en funcionalidad a los lineamientos del estudio.

Con la ayuda del enfoque se pudo cuantificar los resultados conseguidos usando el análisis estadístico, para poder hacer llegar a los metas propuestos, validando así la relación de las variables de estudio.

El diseño es no experimental - transversal, debido a que se observó el fenómeno en un ámbito natural para recolectar la información requerida, además porque intentó establecer relaciones entre individuos en un momento dado. (Hernández et al., 2014)

Con un enfoque cuantitativo - transversal



Dónde:

M	=	Es el grupo muestral
O1	=	Gestión administrativa
O2	=	Atención a los beneficiarios
r	=	Correlación entre dichas variables

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

“Es el grupo de personas o entidades que de cierta forma son motivos de estudio”. (Ñaupá, 2013, p. 205)

La población que se ha considerado que esté conformada por 7 representantes del comité administrativo y los 2675 beneficiarios del PVL del Distrito de la Victoria.

### 2.2.2. Muestra

Hernández et. al. (2014) expresan que, la muestra es un conjunto de individuos, eventos, sucesos, sociedades, etc., en el que se recolectarán los datos.

En cuanto a definir la magnitud de la muestra buscada, se empleará el tipo de muestreo no probabilístico, lo cual la muestra está contenida por los 7 comités administrativos y los 53 beneficiarios que pertenecen al PVL de la Municipalidad Distrital de la Victoria.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Variables**

#### **2.3.1.1. Definición conceptual**

**Variable independiente:** Gestión Administrativa

Según Amador (2003) significa el desarrollo de procesos administrativos, a partir del punto de vista de las funcionalidades primordiales que implica: planear y acomodar la composición organizacional, así como establecer los cargos que conforman la organización, como la dirección y control de cada actividad.

**Variable dependiente:** Atención a los beneficiarios

Según MEF (2020) indica que, el PVL es pensado para saciar en forma idónea las necesidades de ingesta de alimentos y nutrición poblacional vulnerable de un definido sector.

#### **2.3.1.2. Definición operacional**

**Variable independiente:** Gestión Administrativa

Es la idónea aplicación de cada una de sus magnitudes frente a una situación problemática con el fin de aprovechar al más alto los recursos con los que se cuenta. (Chiavenato, 2011)

**Variable dependiente:** Atención a los beneficiarios del PVL

La población beneficiaria del PVL se encuentra estableciendo prioridades de atención en: niños, gestantes, lactantes, adultos mayores, discapacitados o personas con TBC. (MEF, 2020)

**2.3.2. Operacionalización**

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>
Gestión Administrativa	Planificación	Organización	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Adquisición	
	Organización	Estructura	
	Dirección	Almacenamiento	
		Distribución	
	Control	Plan de control	

*Fuente:* Elaboración propia

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>
Atención a los beneficiarios	Puntualidad	Hora	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Lugar	
	Satisfacción	Ingesta de los alimentos	
	Distribución del producto	Almacenamiento	

*Fuente:* Elaboración propia

## **2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos de validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

Baena (2017) menciona que la encuesta viene a ser la elaboración de un cuestionario a un grupo representativo de personas que se está estudiando mediante la obtención de los resultados estimados de la muestra.

En el presente proyecto de investigación se utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta dirigida al comité administrativo y a las beneficiarias.

### **2.4.2. Instrumento**

Hernández et. al. (2014) mencionan que, el cuestionario es un conjunto de preguntas con respecto a una variable o más a medir.

En el presente informe de investigación se utilizó el cuestionario el cual fue aplicado a los 7 miembros del comité administrativo y a las 53 beneficiarias del PVL del Distrito de La Victoria.

### **2.4.3. Validez**

Es la importancia del elemento se realizó por juicio de expertos, para determinar la consistencia interna de los ítems de cada variable. (Hernández et al., 2014)

La validez del presente trabajo de indagación se llevó a cabo mediante el asentimiento de profesionales sobre el asunto en averiguación, dichos firmaron un formato de validación que permitió el asentimiento del instrumento llevado a cabo, los profesionales que validaron las herramientas fueron las siguientes:

EXPERTOS	ESPECIALIDAD	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ATENCIÓN A BENEFICIARIOS DEL PVL
Jhony Jiménez Collave	Magíster en Gestión Pública	12/12	08/08
Onésimo Mego Núñez	Dr. en investigación	12/12	08/08
Wilver Omero Rodríguez López	Dr. En Estadística	12/12	08/08

#### 2.4.4. **Confiabilidad**

La confiabilidad se hizo mediante una prueba piloto para encontrar el Alfa de Cronbach, en el programa IBM SPSS V25, obteniendo tal los datos estadísticos de confiabilidad.

#### **Estadística de fiabilidad**

Alfa de Cronbach    N° de elementos

<u>.917</u>	<u>20</u>
-------------	-----------

*Fuente:* Programa SPSS

#### 2.5. **Procedimiento de análisis de datos**

El método para el estudio de los datos se detalla es:

Determinar tanto la población como la muestra.

Establecer los instrumentos para la evaluación.

Decretar la validación y fiabilidad de los instrumentos.

Se tabula las informaciones logradas.

Se hace la preparación de resultados por medio del programa SPSS 25.

Se interpretan los datos estadísticos conseguidos.

Al final se proviene a hacer la disputa de los resultados los cuales acostumbran ser contrastados con precedentes y además bases teóricas.

## 2.6. Criterios éticos

En este estudio, estos estándares se consideraron basado en el informe Belmont (1979) es un informe desarrollado por el Departamento de Salud, Enseñanza y Confort de los EE. UU., Titulado "Análisis sobre principios y directrices morales para la custodia de humanos" y tal cual son:

<b>Criterios</b>	<b>Características éticas del criterio</b>
Confidencialidad	Se resguardará la compatibilidad del implicado que previenen en la indagación.
Objetividad	El razonamiento se establecerá en consideraciones experimentadas y equitativas.
Originalidad	Se aludirá a toda la indagación de autoría foránea para soslayar falsificación erudita.
Veracidad	La averiguación mostrada es indiscutible.

*Fuente:* Criterios éticos (Belmont, 1979)

## 2.7. Criterios de rigor científico

Criterios	Características del Criterio	Procedimientos
Credibilidad por medio del costo de la realidad y veracidad	En el resultado de las variables estudiadas y observadas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los corolarios volcados se registran como reales.</li> <li>2. Discusión con la triangulación.</li> </ol>
Transferibilidad y aplicabilidad	Consecuencias para conformar la prosperidad de la entidad con la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se describe en contexto en el que participaron en el estudio.</li> <li>2. El recojo de los datos para autentificar la investigación.</li> <li>3. Los datos tendrán suficiente valor, así como la preservación del anonimato en las encuestas.</li> </ol>
Consistencia para la replicabilidad	Corolarios mediante la investigación mixta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La triangulación por medio de los datos, teorías e indagaciones, lo cual permitió robustecer la información de la controversia.</li> <li>2. Se validó por medio de expertos el cuestionario</li> </ol>
Conformabilidad y neutralidad	Resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se contrastó los resultados con la que existe en la literatura.</li> <li>2. Los resultados se contrastaron con el previo a indagaciones mundiales y nacionales, las cuales han tenido analogía con las cambiantes del presente análisis.</li> <li>3. Se mostraron las restricciones y alcances encontrados por quienes han realizado la averiguación.</li> </ol>

---

Relevancia	Permitió conseguir los metas plasmados pudiendo un mejor estudio de las variables	1. Se comprendió extensamente las variables analizadas. 2. Se obtuvo correspondencia entre los hallazgos y la justificación.
------------	--	---

---

Fuente: El rigor en la investigación (Prada, 2007)

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Tablas y figuras

#### 3.1.1. Gestión Administrativa

Tabla 1.

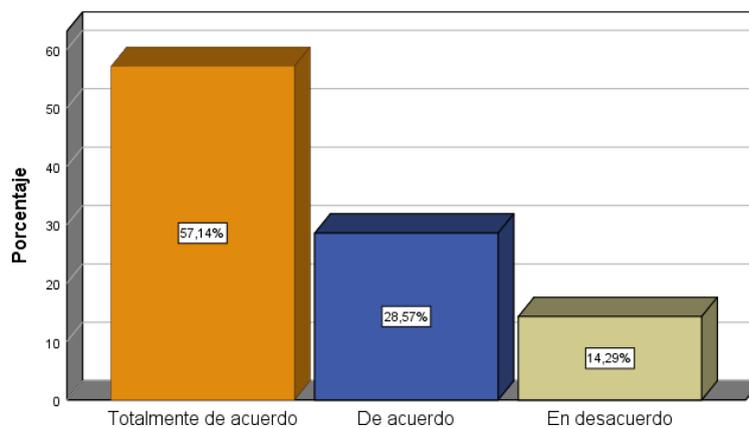
#### Cuenta con los instrumentos de gestión (MOF, ROF, libro de actas)

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	57.1
De acuerdo	2	28.6
En desacuerdo	1	14.3
Total	7	100.0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 1.

#### Cuenta con los instrumentos de gestión (MOF, ROF, libro de actas)



**Nota 1:** De acuerdo con la Encuesta realizada al comité administrativo se puede establecer que, el 57.1% están “Totalmente de acuerdo” que cuenten con instrumentos de gestión, un 28.6% consideran estar “De acuerdo”, mientras que un 14.3% mencionan que están “En desacuerdo”.

**Tabla 2.**

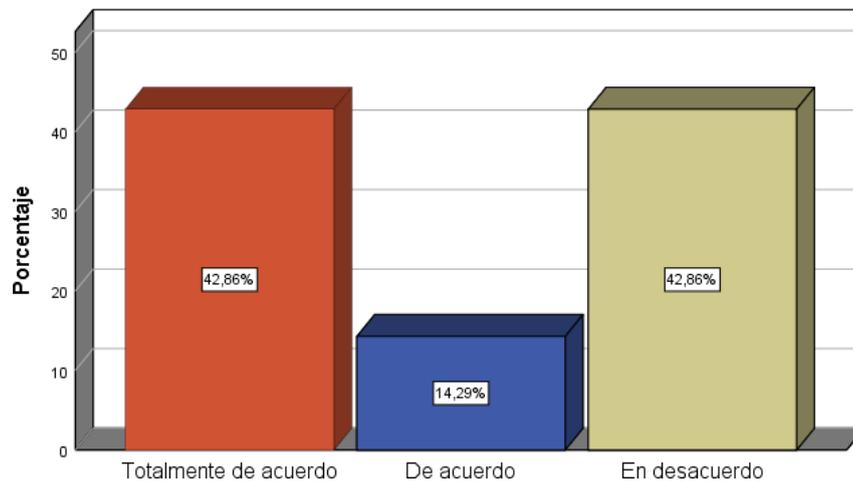
**Existen filtraciones en el PVL en perjuicio de los beneficiarios**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	42.9
De acuerdo	1	14.3
En desacuerdo	3	42.9
Total	7	100.0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 2.**

**Existen filtraciones en el PVL en perjuicio de los beneficiarios**



**Nota 2.** De acuerdo con la Encuesta realizada al comité administrativo se puede establecer que, el 42.9% indican que están “En desacuerdo” que existen filtraciones en el PVL en perjuicio de los beneficiarios, un 42.9% mencionan lo contrario estando “Totalmente de acuerdo con la premisa” y un 14.3% están “De acuerdo”.

**Tabla 3.**

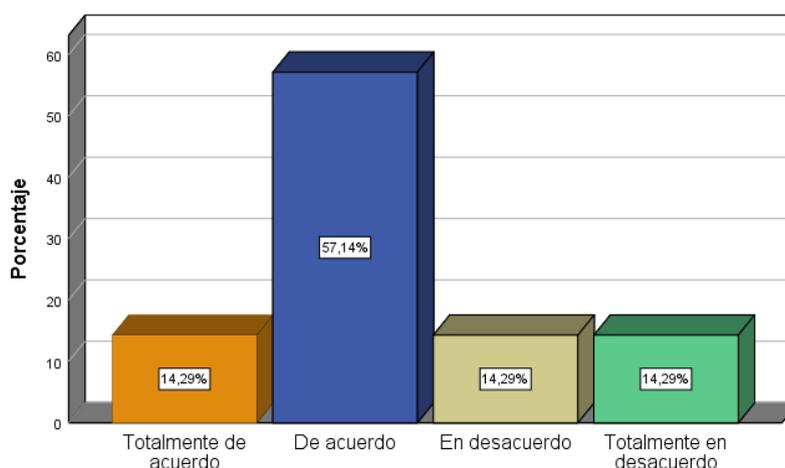
**El comité participa directamente de la planificación de las compras de los insumos**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	14.3
De acuerdo	4	57.1
En desacuerdo	1	14.3
Totalmente en desacuerdo	1	14.3
Total	7	100.0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 3.

El comité participa directamente de la planificación de las compras de los insumos



**Nota 3.** De acuerdo con la Encuesta realizada al comité administrativo se puede establecer que, el 57.1% están “De acuerdo” que son participe directamente en el proceso de la planificación de las compras de los insumos, un 14.3% también están “Totalmente de acuerdo”, mientras que un 14.3% indican estar “En desacuerdo” y un 14.3% están “Totalmente en desacuerdo”.

**Tabla 4.**

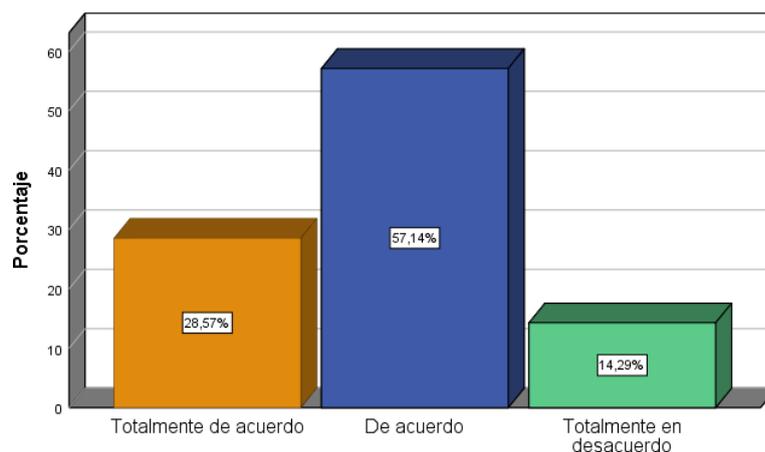
**Se destina el total de las transferencias que envía el gobierno central en la adquisición de insumos**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	28.6
De acuerdo	4	57.1
Totalmente en desacuerdo	1	14.3
Total	7	100.0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 4.**

Se destina el total de las transferencias que envía el gobierno central en la adquisición de insumos



**Nota 4.** De acuerdo con la Encuesta realizada al comité administrativo se puede establecer que, un 57.1% están “De acuerdo” que se destina el total de las transferencias que envía el gobierno central en la adquisición de insumos, un 28.6% consideran estar “Totalmente de acuerdo”, mientras que el 14.3% están “Totalmente en desacuerdo”.

**Tabla 5.**

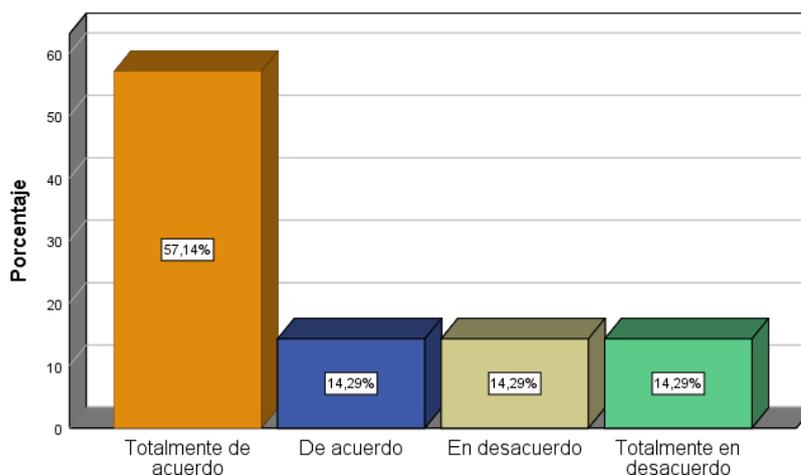
**Se interesa por mantener una comunicación afectiva con las autoridades de las comunidades**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	57.1
De acuerdo	1	14.3
En desacuerdo	1	14.3
Totalmente en desacuerdo	1	14.3
Total	7	100.0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 5.

Se interesa por mantener una comunicación afectiva con las autoridades de las comunidades



**Nota 5.** De acuerdo con la Encuesta realizada al comité administrativo se puede establecer que, un 57.1% están “Totalmente de acuerdo” que las autoridades les interesa mantener una comunicación afectiva, un 14.3% están “De acuerdo”, mientras que un 14,3% consideran estar “En desacuerdo”, al igual que un 14.3% están “Totalmente de acuerdo”

**Tabla 6.**

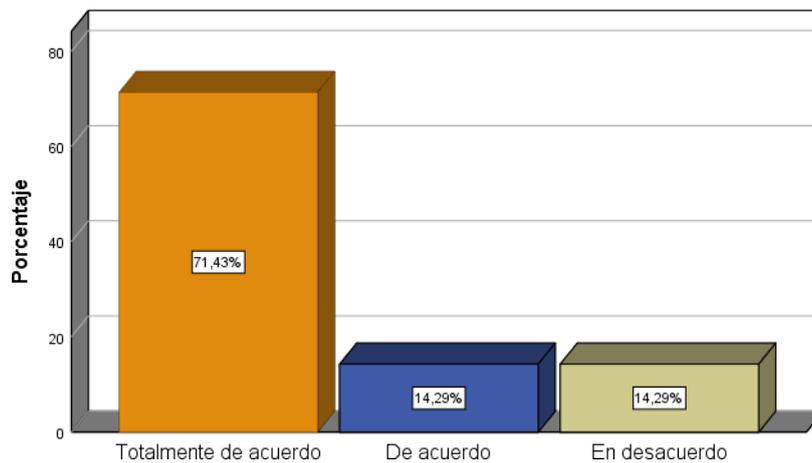
**Está usted de acuerdo con los miembros que conforman el comité administrativo del PVL**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	71.4
De acuerdo	1	14.3
En desacuerdo	1	14.3
Total	7	100.0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 6.**

**Está usted de acuerdo con los miembros que conforman el comité administrativo del PVL**



**Nota 6.** De acuerdo con la Encuesta realizada al comité administrativo se puede establecer que, un 71.4% están “Totalmente de acuerdo” con los miembros que conforman el comité administrativo, un 14.3% también están “De acuerdo”, mientras que un 14.3% esta “En desacuerdo”.

**Tabla 7.**

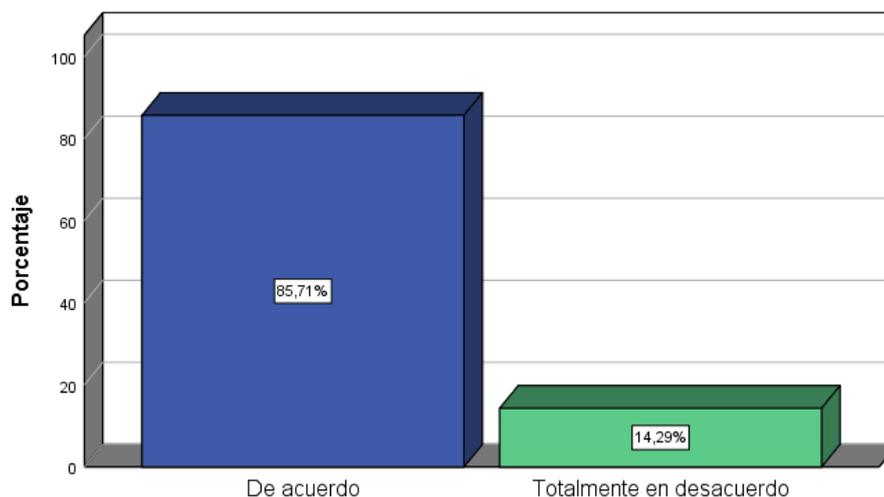
**Al momento de la recepción de los insumos por parte de los proveedores le hace partícipe del proceso de verificación del producto**

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	85.7
Totalmente en desacuerdo	1	14.3
Total	7	100.0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 7.**

Al momento de la recepción de los insumos por parte de los proveedores le hace partícipe del proceso de verificación del producto



**Nota 7.** De acuerdo con la Encuesta realizada al comité administrativo se puede establecer que, un 85.7% están “De acuerdo” que al momento de la recepción de los insumos se les hace partícipe en el proceso de verificación del producto y el 14.3% están “Totalmente en desacuerdo”

**Tabla 8.**

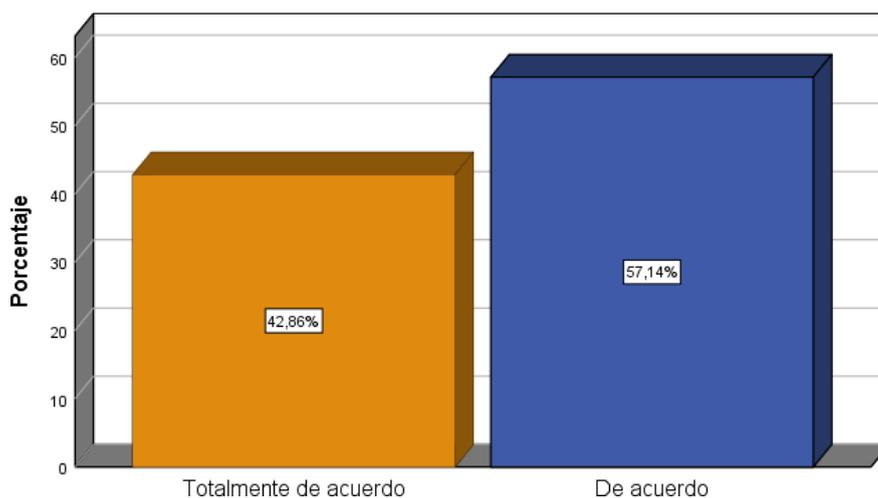
**Los insumos del PVL están adecuadamente almacenados en las instalaciones del distrito de la Victoria**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	42.9
De acuerdo	4	57.1
Total	7	100.0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 8.

Los insumos del PVL están adecuadamente almacenados en las instalaciones del distrito de la Victoria



**Nota 8.** De acuerdo con la Encuesta realizada al comité administrativo se puede establecer que, un 57.1% están “De acuerdo” que los insumos se encuentran adecuadamente almacenados en las instalaciones y el 42.9% indican estar “Totalmente de acuerdo”.

**Tabla 9.**

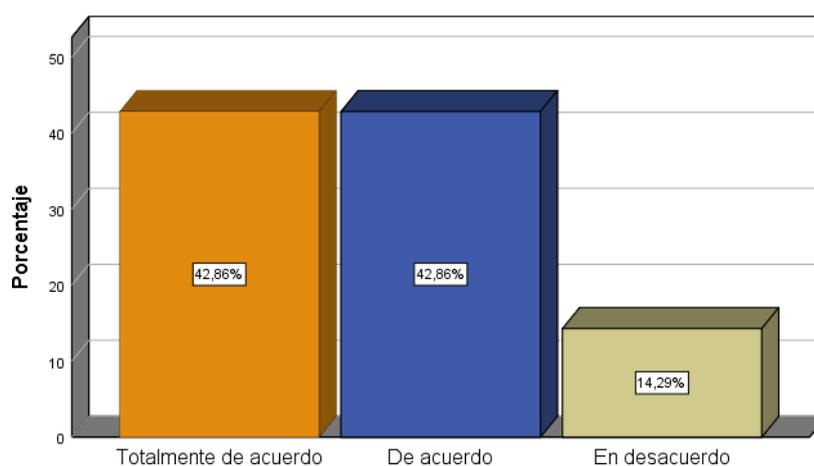
**La distribución de los insumos del PVL por parte del distrito de la Victoria se lleva a cabo de acuerdo con lo planificado**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	42.9
De acuerdo	3	42.9
En desacuerdo	1	14.3
Total	7	100.0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 9.

La distribución de los insumos del PVL por parte del distrito de la Victoria se lleva a cabo de acuerdo con lo planificado



**Nota 9.** De acuerdo con la Encuesta realizada al comité administrativo se puede establecer que, un 42.9% están “Totalmente de acuerdo” que la distribución de los insumos se lleve a cabo de acuerdo con lo planificado, un 42.9% están “De acuerdo”, mientras que un 14.3% están “En desacuerdo”.

**Tabla 10.**

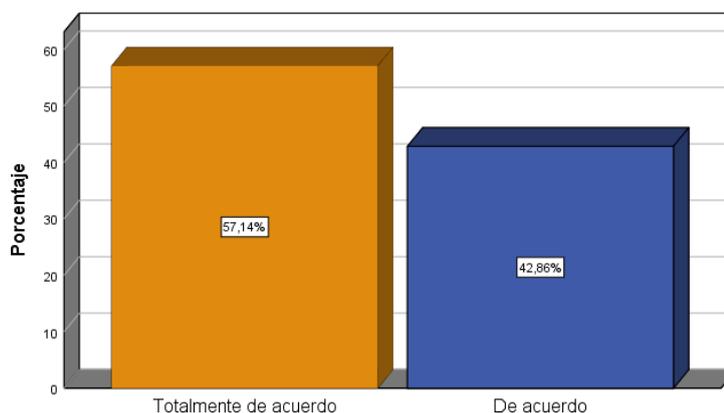
**Del distrito de la Victoria se destina recursos y medios para que los insumos del PVL lleguen a las zonas donde se encuentran los beneficiarios**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	57.1
De acuerdo	3	42.9
Total	7	100.0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 10.**

**Del distrito de la Victoria se destina recursos y medios para que los insumos del PVL lleguen a las zonas donde se encuentran los beneficiarios**



**Nota 10.** De acuerdo con la Encuesta realizada al comité administrativo se puede establecer que, un 57.1% están “Totalmente de acuerdo” que se destine los recursos y medios para que los insumos lleguen a las zonas donde se encuentran los beneficiarios y el 42.9% están “De acuerdo” con la premisa.

**Tabla 11.**

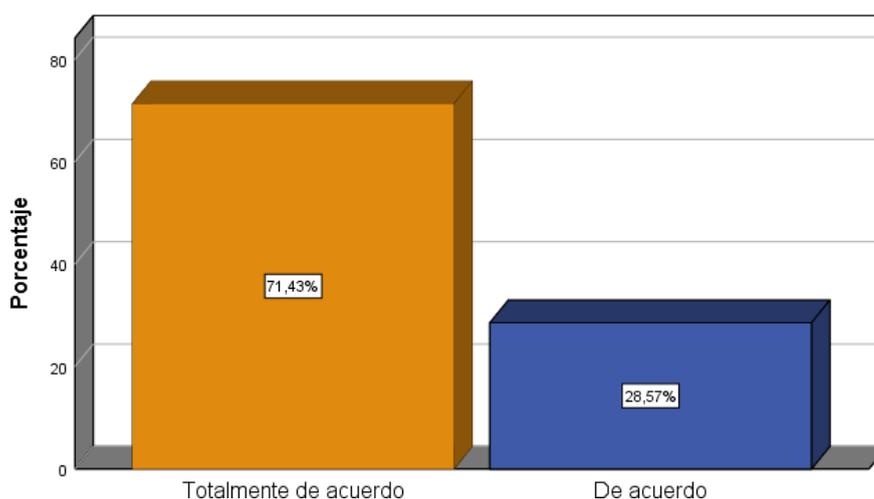
**Del distrito de la victoria cuenta con la oficina de control interno que vela por la integridad de las operaciones del PVL**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	71.4
De acuerdo	2	28.6
Total	7	100.0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 11.

Del distrito de la Victoria cuenta con la oficina de control interno que vela por la integridad de las operaciones del PVL



**Nota 11.** De acuerdo con la Encuesta realizada al comité administrativo se puede establecer que, un 71.4% están “Totalmente de acuerdo” de cuentan con la oficina de control interno que vela por la integridad de las operaciones y el 28.6% están “De acuerdo” con la premisa.

**Tabla 12.**

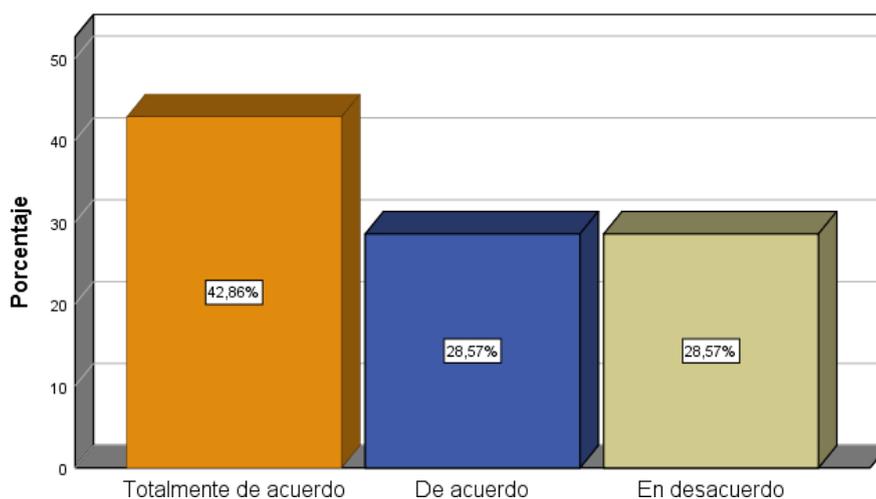
**Alguna vez el distrito de la Victoria le ha capacitado en materia de control del PVL**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	42.9
De acuerdo	2	28.6
En desacuerdo	2	28.6
Total	7	100.0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 12.

Alguna vez el distrito de la Victoria le ha capacitado en materia de control del PVL



**Nota 12.** De acuerdo con la Encuesta realizada al comité administrativo se puede establecer que, un 42.9% están “Totalmente de acuerdo” que se les ha realizado capacitaciones en materia de control del PVL, un 28.6% están “De acuerdo” con la premisa, mientras que un 28.6% consideran estar “En desacuerdo”.

## Atención a los beneficiarios

Tabla 13.

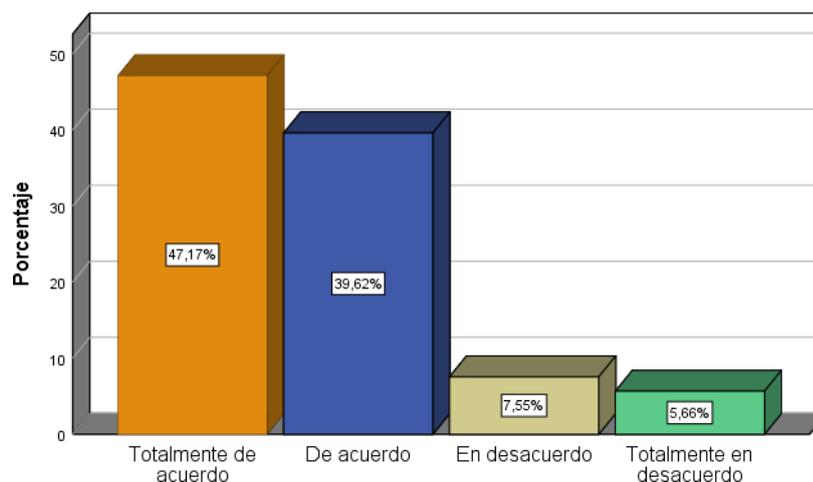
### La puntualidad de los alimentos es oportuna

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	47.2
De acuerdo	21	39.6
En desacuerdo	4	7.5
Totalmente en desacuerdo	3	5.7
Total	53	100.0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 13.

### La puntualidad de los alimentos es oportuna



**Nota 13.** De acuerdo con la Encuesta realizada a los beneficiarios se puede establecer que, el 47.2% están “Totalmente de acuerdo” con la puntualidad al momento de la distribución de los alimentos, un 39.6% indican estar “De acuerdo”, mientras que el 7.5% indican estar “En desacuerdo” y por último un 5.7% están “Totalmente en desacuerdo con la premisa”.

**Tabla 14.**

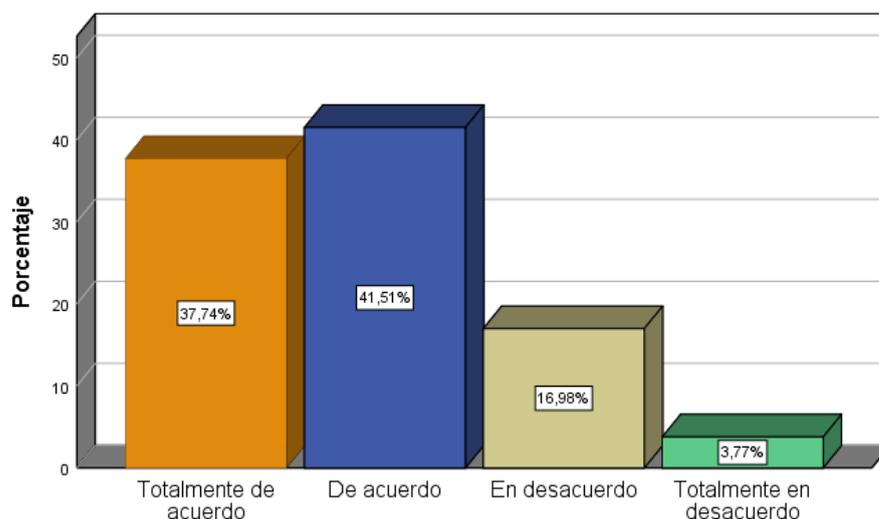
**Se entrega el producto de manera puntual cada mes**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	37.7
De acuerdo	22	41.5
En desacuerdo	9	17.0
Totalmente en desacuerdo	2	3.8
Total	53	100.0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 14.

Se entrega el producto de manera puntual cada mes



**Nota 14.** De acuerdo con la Encuesta realizada a los beneficiarios se puede establecer que, el 41.5% consideran estar “De acuerdo” que le producto se entrega de manera puntual cada mes, un 37.7% indican estar “Totalmente de acuerdo”, mientras que el 17% mencionan estar “En desacuerdo” con la premisa y por último el 3.8% están “Totalmente en desacuerdo”

**Tabla 15.**

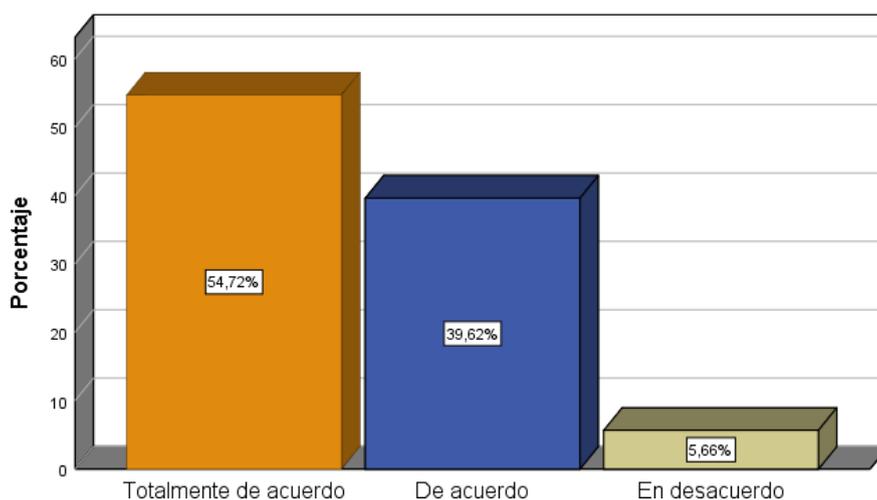
**El lugar de la entrega es el adecuado y cumple con las normas de salubridad**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	29	54.7
De acuerdo	21	39.6
En desacuerdo	3	5.7
Total	53	100.0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 15.**

**El lugar de la entrega es el adecuado y cumple con las normas de salubridad**



**Nota 15.** De acuerdo con la Encuesta realizada a los beneficiarios se puede establecer que, un 54.7% están “Totalmente de acuerdo” con el lugar donde se hace la entrega de los productos, el 39.6% están “De acuerdo”, mientras que el 5.7% consideran estar “En desacuerdo”.

**Tabla 16.**

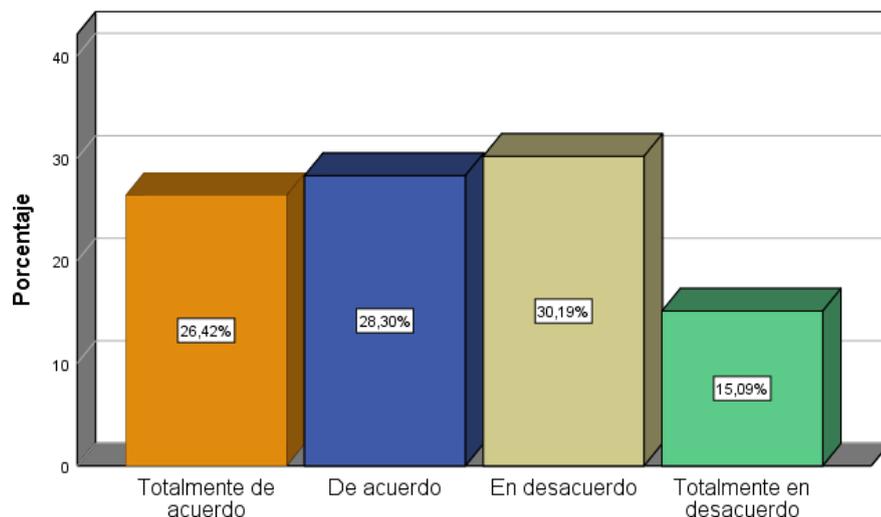
**La responsabilidad en el recojo es oportuna y puntual**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	26.4
De acuerdo	15	28.3
En desacuerdo	16	30.2
Totalmente en desacuerdo	8	15.1
Total	53	100.0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 16.

La responsabilidad en el recojo es oportuna y puntual



**Nota 16.** De acuerdo con la Encuesta realizada a los beneficiarios se puede establecer que, un 30.2% consideran estar “En desacuerdo” que el recojo de los alimentos por parte ellos sean oportuna y puntual, mientras que el 28.3% indican estar “De acuerdo”, un 26.4% mencionan estar “Totalmente de acuerdo” y por último un 15.1% están “Totalmente en desacuerdo” con la premisa.

**Tabla 17.**

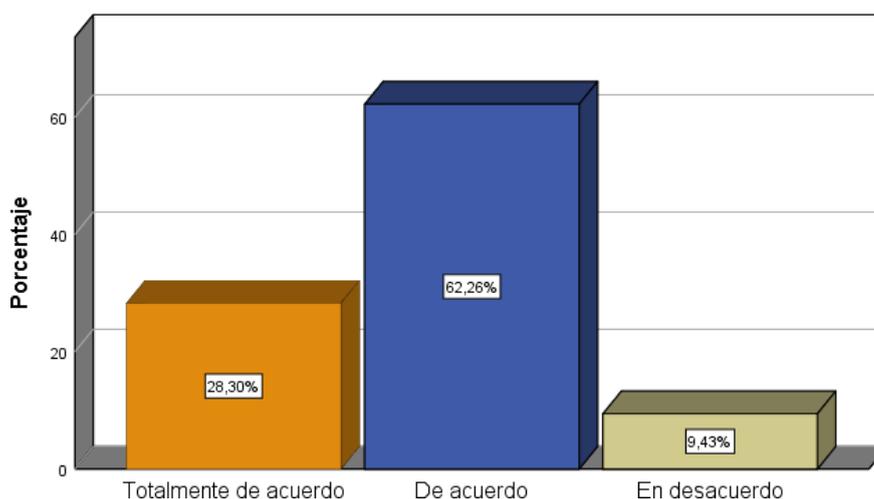
**La atención al beneficiario es buena y adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	28.3
De acuerdo	33	62.3
En desacuerdo	5	9.4
Total	53	100.0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 17.**

**La atención al beneficiario es buena y adecuada**



**Nota 17.** De acuerdo con la Encuesta realizada a los beneficiarios se puede establecer que, un 62.3% consideran estar “De acuerdo” con la atención que se les brindan al momento de la entrega del producto, un 28.3% indican estar “Totalmente de acuerdo”, mientras que el 9.4% están “En desacuerdo” con la premisa.

**Tabla 18.**

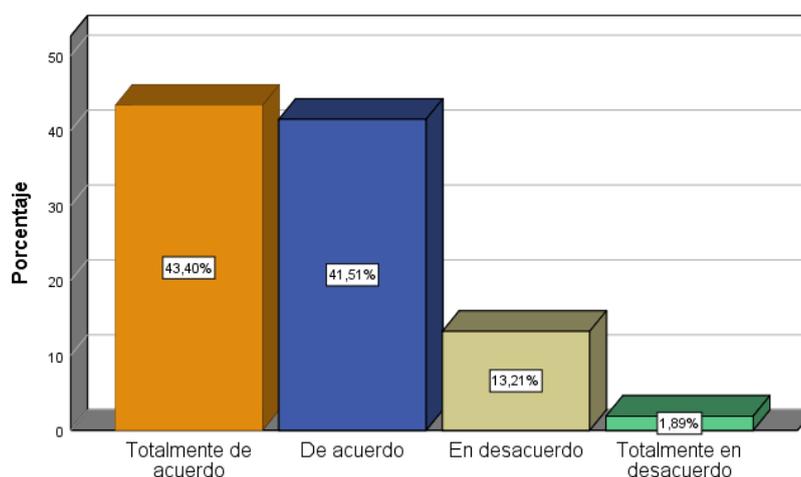
**El servicio de alimentación con leche y subproductos, es de mayor atención en niños menores de 5 años**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	23	43.4
De acuerdo	22	41.5
En desacuerdo	7	13.2
Totalmente en desacuerdo	1	1.9
Total	53	100.0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 18.

El servicio de alimentación con leche y subproductos, es de mayor atención en niños menores de 5 años



**Nota 18.** De acuerdo con la Encuesta realizada a los beneficiarios se puede establecer que, un 43.4% consideran estar “Totalmente de acuerdo” que el servicio de alimentación es de mayor atención en niños menores de 5 años, el 41.5% indican estar “De acuerdo”, mientras que un 13.2% están “En desacuerdo” con la premisa y por último el 1.9% están “Totalmente en desacuerdo”

**Tabla 19.**

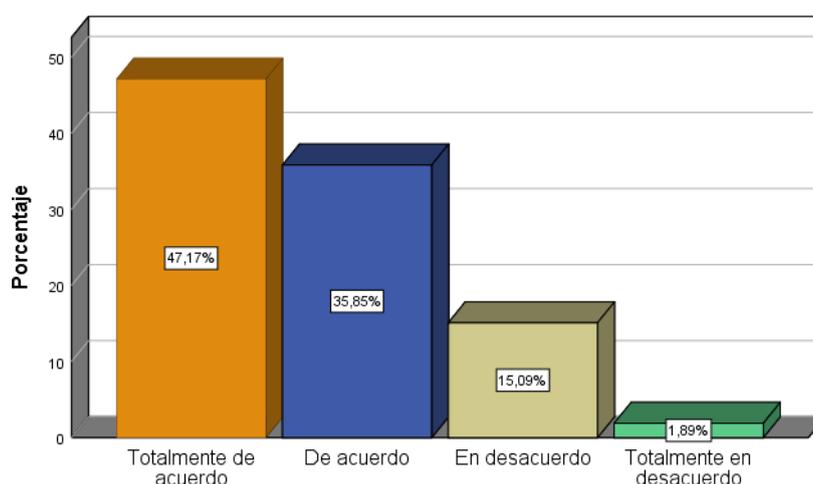
**La distribución de la leche líquida es igual para todos los beneficiarios**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	47.2
De acuerdo	19	35.8
En desacuerdo	8	15.1
Totalmente en desacuerdo	1	1.9
Total	53	100.0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 19.**

**La distribución de la leche líquida es igual para todos los beneficiarios**



**Nota 19.** De acuerdo con la Encuesta realizada a los beneficiarios se puede establecer que, un 47.2% consideran estar “Totalmente de acuerdo” que la distribución de la leche es distribuida de igual manera para todos los beneficiarios, el 35.8% indican estar “De acuerdo”, mientras que el 15.1% están “En desacuerdo” con la premisa y por último el 1.9% indican estar “Totalmente en desacuerdo”.

**Tabla 20.**

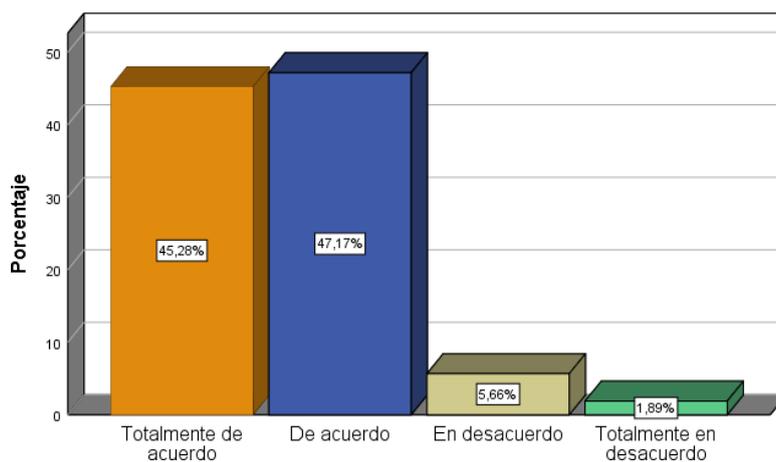
**El almacenamiento de la leche cumple con las normas de salubridad**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	24	45.3
De acuerdo	25	47.2
En desacuerdo	3	5.7
Totalmente en desacuerdo	1	1.9
Total	53	100.0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 20.

El almacenamiento de la leche líquida cumple con las normas de salubridad



**Nota 20.** De acuerdo con la Encuesta realizada a los beneficiarios se puede establecer que, un 47.2% consideran estar “De acuerdo” con el almacenamiento que cumplen con las normas de salubridad, el 45.3% están “Totalmente de acuerdo”, mientras que el 5.7% indican estar “En desacuerdo” con la premisa y por último el 1.9% están “Totalmente en desacuerdo”.

**Tabla 21.****Correlación de Pearson**

		<b>Correlaciones</b>	
		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	,791**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	7	7
VD	Correlación de Pearson	,791**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	53	53

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

El coeficiente de correlación de Pearson, en el presente estudio muestra la relación de las variables con una correlación significativa positiva, en el nivel de 0,791. Es por ello que, podemos afirmar que aceptamos la H<sub>1</sub> si existe una relación directa entre la Gestión Administrativa y la Atención de los beneficios del Distrito de la Victoria.

### **3.2. Discusión de los resultados**

Con respecto al objetivo específico, en su dimensión de la planificación, uno de los ítems planteados lo cual se indica en la tabla 1 que, el 57.1% mencionan estar “Totalmente de acuerdo” que el comité de administración cuenta con los instrumentos de gestión lo que es el MOF, ROF, libros de actas entre otros, para tener una mejor gestión de la documentación y procesos del PVL, además el comité considera que existe un mal empadronamiento en perjuicio de los beneficiarios. Con respecto al último punto de nuestra investigación se asemeja a la investigación realizada por Morante (2018) indica que la planificación del plan es deficiente y no se controla la aplicación del PVL, y componentes que inciden en su fracaso para poder hacer más grandes resultados en la optimización de la desnutrición infantil.

Del resultado obtenido en la tabla 5 en la dimensión de organización, se indicó que, un 57.1% mencionaron estar “Totalmente de acuerdo” que las autoridades les interesa mantener una comunicación afectiva con las comunidades que reciben este tipo de programa, para tener una mejor comunicación con los beneficiarios, además mencionan que, el 71.4% se encuentra conforme con todos los miembros del comité, este indicador es bueno porque se reducirá el índice de problemas que se puedan ocasionar, este resultado se diferencia en la investigación de Muñoz (2018) indicando que, en los últimos años, debido a la corrupción interna de los proyectos sociales, para mantener el presupuesto que está a punto de ser recortado, se han producido frecuentes movilizaciones y protestas, y se han tejido una serie de sospechas en torno a la organización.

Del resultado obtenido en la tabla 7 en la dimensión de la dirección, se indicó en el resultado que, un 85.7% mencionan estar “De acuerdo” que al momento de la recepción de los insumos por parte de los proveedores los hacen participe en el proceso de verificación, para que todo quede conforme con el producto que ingresa para los beneficiarios, además indican un 42.9% que se realizan los recursos necesarios para que los insumos puedan llegar a todos los beneficiarios, indicando también en la investigación de Cogco et. al. (2017) menciona que en su resultado mostró que los beneficios que se reflejan directamente en la salud y economía de

la familia también son considerados por los beneficiarios como un plan altamente aceptado y satisfactorio.

En la tabla 11 en la dimensión de control, se indicó que, un 42.9% mencionaron estar “Totalmente de acuerdo” que han sido capacitados en materia de control del PVL, para que de esta forma adquieran nuevos conocimiento y se lleve un mejor control de los insumos que ingresan a la municipalidad, además indican que cuenta con una área de control interno que ve por la integridad de las operaciones del programa, este resultado se diferencia con la investigación de Huamán (2020) en su investigación tuvo resultados que muestran que, el plan no alcanzó su meta porque el proceso de control no se implementó de manera efectiva, es decir, aún quedan muchas áreas de mejora en la gestión administrativa del programa.

Con respecto al segundo objetivo específico; en su dimensión de puntualidad, uno de los ítems planteados indicado en la tabla 14, siendo los resultados que un 41.5% mencionan que, están “De acuerdo” que los productos que se les entregan a los beneficiarios es de manera puntual y en la fecha que se les indican, además también hacen mención que los productos en el lugar que se entrega es de manera adecuada y que también cumple con las normas de salubridad, indica también en la investigación de Zúñiga (2019) indica que al analizar la variable de satisfacción de los beneficiarios, se puede analizar que la mayoría de los beneficiarios predice el nivel normal con una proporción del 45,1%.

Del resultado obtenido en la tabla 17 en la dimensión de satisfacción, una de las preguntas mencionadas, indicó en los resultados que, un 62.7% mencionaron estar “De acuerdo” que al momento que se les hacen entrega sus productos del vaso de leche, es de manera adecuada y respetuosa, además indican que mayor atención en el programa se les da a los niños menos de 5 años, este resultado se muestra también en la investigación de Zapata (2020) en su tesis menciona que, los beneficiarios tienen un alto grado de cumplimiento y satisfacción con el manejo del PVL.

Del resultado obtenido en la tabla 19 en la dimensión de distribución del producto, se indicó en el resultado que, solo un 41.5% mencionan que, están “De acuerdo” que la distribución de la leche sea de manera equitativa para todos los que conforman el PVL, además indica que el almacenamiento de la leche cumple con todas las normas de salubridad, esto también lo indica la Controlaría General de la República (2018) mencionando que, se deben utilizar los mecanismos de distribución adecuados para monitorear e inspeccionar las raciones distribuidas a los beneficiarios para evitar la cobertura insuficiente y la duplicación.

Con respecto al tercer objetivo específico, se determinó que la Gestión Administrativa se relaciona con la Atención de los beneficiarios con un nivel significativa del 0.01, en la correlación de Pearson arrojó 0.791 (Tabla 21); los resultados de correlación con los datos logrados en los estudios previos tenemos a Trigos (2021) que indica, que sí existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, donde se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.821.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. Conclusiones**

Se concluye, diagnosticar la gestión administrativa que se viene aplicando en el PVL en el Distrito de la Victoria, se concluye que, la gestión administrativa es regular, ya que el comité administrativo cumple con los procesos de gestión administrativa, pero también se menciona que existe un mal empadronamiento que perjudica a los beneficiarios; y además nos comunica que el comité se le capacita con respecto al control del PVL.

Además, al analizar la atención a los beneficiarios del PVL, se concluye que, los beneficiarios mencionan que el producto se les entrega en la fecha indicada, además, cumplen con los procesos de salubridad y por último indican que cuando se le entrega el producto se les da en buenas condiciones.

Y por último en nuestro tercer objetivo específico, al demostrar la relación existente entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios, se concluye que, si existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la atención de los beneficiarios con una correlación entre las variables del 0.791.

#### **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda que el comité administrativo, reciba capacitaciones para que haga un buen trabajo en todo el proceso del PVL reciba capacitación sobre el tratamiento que se debe brindar a los beneficiarios del programa, y se desarrolle acciones para mejorar el nivel de confianza en la gestión del PVL.

La Municipalidad Distrital de la Victoria, debe utilizar los mecanismos de control adecuados a través de su personal administrativo para monitorear e inspeccionar las raciones asignadas a los beneficiarios para evitar una cobertura insuficiente y la duplicación de los productos.

Como recomendación final, es necesario que los gerentes y administradores del PVL del gobierno de la ciudad realicen una encuesta a las madres beneficiarias del programa para capacitarlas sobre el contenido nutricional y la calidad de las raciones del producto.

# REFERENCIAS

- Aguirre, C. (2018). *Gestión de Programas Sociales de Apoyo Alimentario y su Incidencia en el Desarrollo de Capacidades en sus Beneficiarios de la Provincia de Trujillo*. [Tesis para optar el grado doctoral, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11625/geldres\\_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11625/geldres_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Albarracín, R. (2018). *Factores que influyen en la problemática de gestión del programa del vaso de leche en el distrito de Puno*. [Tesis para optar el grado de licenciada, Universidad Nacional del Antiplano]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Antiplano  
file:///C:/Users/USER/Downloads/Rudy\_Shernell\_Albarrac%C3%ADn\_Mac\_hicado.pdf
- Amador, J. P. (2003). *Proceso Administrativo*.
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGrawhill
- Atalaha, E., & Ramos, R. (2016). Evaluación de programas sociales con componentes alimentarios y/o nutrición en Panamá. *UNFPA*.  
<http://bvsp.paho.org/texcom/nutricion/atalah.pdf>
- Baena, G., & Montero, S. (2010). *Ciencias de la Comunicación*. PATRIA SA.
- Belmont, P. (1997). Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. *Reporte de la Comisión Nacional para la Protección de Sujetos*.  
[https://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad\\_Medicina/Instituto\\_Etica/documentos/Belmont\\_report.pdf](https://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad_Medicina/Instituto_Etica/documentos/Belmont_report.pdf)
- Boy, L. (2019). *Gestión del programa del vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del sector Ramón Castilla del distrito de Pacasmayo, 2019*. [Tesis para optar el grado de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo  
file:///C:/Users/USER/Downloads/boy\_vl.pdf
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGrawhill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Impresores Encuadernadores S.A de C.V.
- Cogco, A., Pérez, J., & Martínez, Ó. (2017). Satisfacción de programas sociales. El caso del programa de abasto de leche Liconsa. *Economía del Rosario*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5095/509555096004.pdf>

- Contraloría General De La Republica De Chile (2015) Informe Investigación Especial 790-15 Junta Nacional De Auxilio Escolar Y Becas Sobre Presuntas Irregularidades En El Programa De Alimentación Escolar.
- Contraloría General de la República, Departamento de Programas Sociales. (2018). Informe macro sobre la gestión del Programa del Vaso de Leche.
- Cusihualpa, R. (2013). *Evaluación de la gestión del programa del vaso de leche de la Municipalidad Distrital de Paucarpata-Arequipa, periodo anual 2011*. [Tesis para optar el grado de licenciada, Universidad Nacional del Altiplano]
- De la Piedra, S. (2020). *Modelo de gestión logística para mejorar la atención del usuario, programa Qaliwarma en la Institución Educativa Inicial N° 474 Lambayeque*. [Tesis para optar el grado de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo file:///C:/Users/USER/Downloads/De%20La%20Piedra\_GSF.pdf
- Hernández et. al. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: 6ta. [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Huamán, T. (2020). *La gestión administrativa y el control en la eficacia del programa del vaso de Leche en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado departamento de Huánuco*. [Tesis para optar el grado de magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos file:///C:/Users/USER/Downloads/Huaman\_ct.pdf
- Huamani, C. (2017). *El rol del órgano de control institucional en la administración del El rol del órgano de control institucional en la administración del*. [Tesis para optar el grado de licenciada, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín file:///D:/TRABAJOS/TESIS/JANET/Neira%20Alberca,%20Wilfredo.pdf
- Leon, C. (2018). *Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche liconsa y el programa 70*. [Tesis para optar el grado de ingeniero. Universidad Iberoamericana]. Repositorio Institucional de la Universidad Iberoamericana <http://ri.ibero.mx/bitstream/handle/ibero/1209/015302s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luna, A., & Velasquez, B. (2016). El Control Interno y su influencia en la Gestión de los Programas Sociales, Perú 2015. *Revista In Crescendo Ciencias Contables y Administrativas*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11625/geldres\\_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11625/geldres_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mart, & O. (2016). Programas sociales de la distribución de la leche Liconsa.
- MEF. (19 de abril del 2018). Manual de procedimientos de presupuesto. *MEF*.  
[https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/88/PLAN\\_88\\_Manual\\_de\\_Procedimientos\\_de\\_Presupuesto\\_2011.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/88/PLAN_88_Manual_de_Procedimientos_de_Presupuesto_2011.pdf)
- Morales, O. et. al. (2014). Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú. *ESAN*: <http://bit.ly/2iV68cB>
- Morante, S. (2018). *Gestión administrativa del programa vaso de leche y su influencia en la desnutrición en la población infantil del pueblo joven 9 de octubre de Chiclayo, 2018*. [Tesis para optar el grado de licenciada, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la Universidad <file:///C:/Users/USER/Downloads/Morante%20C%C3%B3rdova%20de%20Barahona.pdf>
- Morgado, A. (2017). Investigación de los programas sociales.
- Münch, L. (2014). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso.
- Ñaupá Paitán, H. (2013). *Metodología de la Investigación. De la U*.  
<https://corladancash.com/archivo/1705>
- Pedreira, A. (2019). *Diseño de un modelo de gestión administrativo estratégico enfocado en las condiciones culturales, sociales y económicas de las microempresas del sector de elaboración de alimentos para consumo humano Distrito Metropolitano de Quito*. [Tesis para optar el grado de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6647/1/T2873-MAE-Pedreira-Dise%C3%B1o.pdf>
- Quispe, L. (2020). *La calidad del servicio y su incidencia en la gestión administrativa - Municipiudad Distrital de Papalaya - Región San Martín 2020*. [Tesis para optar el grado de licenciada, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán  
<file:///C:/Users/USER/Downloads/Quispe%20Fern%C3%A1ndez%20Lorely%20Natalia.pdf>
- Rojas, M. (2016). *Los Programas de Combate a la Pobreza en México*. [Tesis para optar el grado de licenciada, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de México  
<http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/RojasAMA/Tesis.pdf>
- Trigoso, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019*. [Tesis para optar el grado de licenciado., Universidad Señor de Sipán]. Repositorio

Institucional de la Universidad Señor de Sipán]  
file:///C:/Users/USER/Downloads/Trigoso%20Vela,%20Roger%20Reninger.  
pdf

Welch, S., & Comer, J. (1988). *Quantitative methods for public administration: techniques and applications*. Dorsey: Pess

Ypanaque, K. (2020). *Modelo de gestión para el fortalecimiento del programa del vaso de leche caso de aplicación en la Municipalidad de Picsi*. [Tesis para optar el grado de licenciada, Universidad de Lambayeque]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lambayeque. [https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/409/3/YpanaqueAraujo\\_Tesis%20IC.pdf](https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/409/3/YpanaqueAraujo_Tesis%20IC.pdf)

Zapata, E. (2020). *Nivel de Cumplimiento de Gestión del Programa Vaso de Leche y Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios del Distrito Moche, 2019*. [Tesis para optar el grado de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo  
file:///C:/Users/USER/Downloads/Zapata\_CEM-SD.pdf

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 para optar el grado de licenciada, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa file:///C:/Users/USER/Downloads/UPzuloc.pdf

# **ANEXOS**

**Anexo 1. Matriz de consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>TIPO</b>
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>			
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria Chiclayo 2020?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020	H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020	Variable Independiente: Gestión Administrativa	Descriptiva - Correlacional
<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>			<b>DISEÑO</b>
¿Cuál es la situación de la gestión administrativa en el programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020?	Diagnosticar la gestión administrativa que se viene aplicando en el programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020	H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020	Variable Dependiente: Atención de los beneficiarios	No experimental - Transversal
¿Cuál es el nivel de la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche del Distrito De La Victoria, Chiclayo 2020?	Analizar la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020			
¿Cómo se demuestra la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020?	Verificar la relación existente entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020.			

## Anexo 2. Encuesta



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**  
**ENCUESTA**

El presente instrumento forma parte de la Investigación titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA CHICLAYO 2020", con la finalidad de obtener la información necesaria.

### INFORMACIÓN GENERAL

Sexo: Masculino Femenino

Edad: .....

### INFORMACIÓN ESPECÍFICA

**Instrucciones:** Lee las preguntas que se citan a continuación y marque (x) el casillero de su preferencia utilice la siguiente escala:

1. **Totalmente de acuerdo**    2. **De acuerdo**    3. **En desacuerdo**    4. **Totalmente en desacuerdo**

<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>					
<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	¿El comité de administración del programa del Vaso de Leche cuenta con los instrumentos de gestión (MOF, ROF, Libro de Actas)?				
2	¿En su opinión existen filtraciones en el programa del Vaso de Leche en perjuicio de los beneficiarios?				
3	¿El comité de administración del programa del Vaso de Leche participa directamente en el proceso de la planificación de las compras de los insumos?				

4	¿Se destina el total de las transferencias que envía el gobierno central en la adquisición de insumos para el programa del Vaso de Leche?				
5	¿Se interesa por mantener una comunicación afectiva con las autoridades de las comunidades?				
6	¿Está usted de acuerdo con los miembros que conforman el comité administrativo del PVL?				
7	¿El Distrito de la Victoria al momento de la recepción de los insumos por parte de los proveedores le hace partícipe del proceso de verificación del producto?				
8	¿Los insumos del programa del Vaso de Leche están adecuadamente almacenados en las instalaciones del Distrito de la Victoria?				
9	¿La distribución de los insumos del programa del Vaso de Leche por parte del Distrito de la Victoria se lleva a cabo de acuerdo con lo planificado?				
10	¿Del Distrito de la Victoria se destina recursos y medios para que los insumos del programa de Vaso de Leche lleguen a las zonas donde se encuentran los beneficiarios?				
11	¿Del Distrito de la Victoria cuenta con la oficina de control interno que vela por la integridad de las operaciones del programa del Vaso de Leche?				
12	¿Alguna vez el Distrito de la Victoria le ha capacitado en materia de control del programa del Vaso de Leche?				

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
ENCUESTA**

El presente instrumento forma parte de la Investigación titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA CHICLAYO 2020", con la finalidad de obtener la información necesaria.

**INFORMACIÓN GENERAL**

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Sexo: Masculino Femenino

Edad: .....

**INFORMACIÓN ESPECÍFICA**

**Instrucciones:** Lee las preguntas que se citan a continuación y marque (x) el casillero de su preferencia utilice la siguiente escala:

1. **Totalmente de acuerdo**    2. **De acuerdo**    3. **En desacuerdo**    4. **Totalmente en desacuerdo**

<b>ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS</b>					
<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	¿La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos es oportuna?				
2	¿Se entrega el producto de manera puntual cada mes?				
3	¿El lugar de la entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad?				
4	¿La responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual?				

5	¿La atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada?				
6	El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, quiwicha, maca) ¿Es de mayor atención en niños menores de 5 años?				
7	¿La distribución de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) es igual para todos los beneficiarios?				
8	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha?) cumplen con las normas de salubridad?				

## Anexo 2. Validaciones

Figura 21.

Validación por experto Dr. Onésimo



### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		ONESIMO MEGO NUNEZ
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión Pública
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Doctor en Administración
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	11 años
	<b>CARGO</b>	Docente a Tiempo Completo
Título de la Investigación: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA CHICLAYO 2020		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Jara Cortez, Luis Miguel Villalobos Chávez, Eneida Janet
<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada al comité del Distrito de la Victoria
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Establecer la gestión administrativa que se viene aplicando en el programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020</p> <p>Analizar la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020</p>

		Demostrar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
Nº		
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
01	¿El comité de administración del programa del Vaso de Leche cuenta con los instrumentos de gestión (MOF, ROF, Libro de Actas)?	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
02	¿En su opinión existen filtraciones en el programa del Vaso de Leche en perjuicio de los beneficiarios?	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
03	¿El comité de administración del programa del Vaso de Leche participa directamente en el proceso de la planificación de las compras de los insumos?	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
04	¿Se destina el total de las transferencias que envía el gobierno central en la adquisición de insumos para el programa del Vaso de Leche?	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
05	¿Se interesa por mantener una comunicación afectiva con las autoridades de las comunidades?	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
06	¿Está usted de acuerdo con los miembros que conforman el comité administrativo del PVL?	A ( )      D (   ) SUGERENCIAS:
07	¿El Distrito de la Victoria al momento de la recepción de los insumos por parte de los proveedores le hace participe del proceso de verificación del producto?	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
08	¿Los insumos del programa del Vaso de Leche están adecuadamente almacenados en las instalaciones del Distrito de la Victoria?	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
09	¿La distribución de los insumos del programa del Vaso de Leche por parte del Distrito de la Victoria se lleva a cabo de acuerdo con lo planificado?	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:

10	¿Del Distrito de la Victoria se destina recursos y medios para que los insumos del programa de Vaso de Leche lleguen a las zonas donde se encuentran los beneficiarios?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    ) SUGERENCIAS:
11	¿Del Distrito de la Victoria cuenta con la oficina de control interno que vela por la integridad de las operaciones del programa del Vaso de Leche?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    ) SUGERENCIAS:
12	¿Alguna vez el Distrito de la Victoria le ha capacitado en materia de control del programa del Vaso de Leche?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )
6. COMENTARIOS GENERALES      Ninguno		
7. OBSERVACIONES		



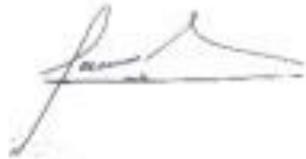
\_\_\_\_\_  
Juez Experto  
Colegiatura N° 0348  
DNI 16451057

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>8. NOMBRE DEL JUEZ</b>		ONESIMO MEGO NUNEZ
<b>9.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión Pública
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Doctor en Administración
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	11 años
	<b>CARGO</b>	Docente a tiempo completo
Título de la Investigación: <b>GESTION ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA CHICLAYO 2020</b>		
<b>10. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Jara Cortez, Luis Miguel Villalobos Chávez, Eneida Janet
<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>11. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a los beneficiarios del Distrito de la Victoria
<b>12. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<b><u>GENERAL</u></b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020
		<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Establecer la gestión administrativa que se viene aplicando en el programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020 Analizar la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020

	Demostrar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
Nº		
	<b>ATENCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS</b>	
01	¿La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos es oportuna?	A ( X )      D (    ) SUGERENCIAS:
02	¿Se entrega el producto de manera puntual cada mes?	A (X )      D (    ) SUGERENCIAS:
03	¿El lugar de la entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad?	A (X)      D (    ) SUGERENCIAS:
04	¿La responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual?	A ( X )      D (    ) SUGERENCIAS:
05	¿La atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada?	A (X )      D (    ) SUGERENCIAS:
06	El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, kiwicha, maca) ¿Es de mayor atención en niños menores de 5 años?	A (X)      D (    ) SUGERENCIAS:
07	¿La distribución de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) es igual para todos los beneficiarios?	A (X)      D (    ) SUGERENCIAS:
08	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha?) cumplen con las normas de salubridad?	A ( X )      D (    ) SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X )	D ( )
13. COMENTARIOS GENERALES <i>Ninguna</i>		
14. OBSERVACIONES		



---

Juez Experto  
Colegiatura N° 00946  
DNI 16451057

**Figura 22.**

*Validación por el experto Mg. Jiménez*

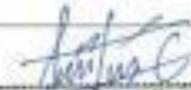


**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>	JHONY JIMENEZ COLLAVE	
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTION PUBLICA
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	MAGISTER
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	5 AÑOS
	<b>CARGO</b>	ESPECIALISTA EN PRESUPUESTO PUBLICO
Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA CHICLAYO 2020		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Jara Cortez, Luis Miguel Villalobos Chávez, Eneida Janet
<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta aplicada al comité del Distrito de la Victoria	
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Establecer la gestión administrativa que se viene aplicando en el programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020 Analizar la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020	

		Demostrar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS			
<b>Nº</b>			
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		
01	¿El comité de administración del programa del Vaso de Leche cuenta con los instrumentos de gestión (MOF, ROF, Libro de Actas)?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
02	¿En su opinión existen filtraciones en el programa del Vaso de Leche en perjuicio de los beneficiarios?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
03	¿El comité de administración del programa del Vaso de Leche participa directamente en el proceso de la planificación de las compras de los insumos?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
04	¿Se destina el total de las transferencias que envía el gobierno central en la adquisición de insumos para el programa del Vaso de Leche?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
05	¿Se interesa por mantener una comunicación afectiva con las autoridades de las comunidades?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
06	¿Está usted de acuerdo con los miembros que conforman el comité administrativo del PVL?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
07	¿El Distrito de la Victoria al momento de la recepción de los insumos por parte de los proveedores le hace partícipe del proceso de verificación del producto?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
08	¿Los insumos del programa del Vaso de Leche están adecuadamente almacenados en las instalaciones del Distrito de la Victoria?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
09	¿La distribución de los insumos del programa del Vaso de Leche por parte del Distrito de la Victoria se lleva a cabo de acuerdo con lo planificado?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:

10	¿Del Distrito de la Victoria se destina recursos y medios para que los insumos del programa de Vaso de Leche lleguen a las zonas donde se encuentran los beneficiarios?	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
11	¿Del Distrito de la Victoria cuenta con la oficina de control interno que vela por la integridad de las operaciones del programa del Vaso de Leche?	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
12	¿Alguna vez el Distrito de la Victoria le ha capacitado en materia de control del programa del Vaso de Leche?	A ( )      D (X) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A (X)      D ( )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		

  
 Mg. José Antonio Collazo  
 CUIA 10110001

\_\_\_\_\_  
Juez Experto

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

8.	NOMBRE DEL JUEZ	JHONY JIMENEZ COLLAVE
9.	PROFESIÓN	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
	ESPECIALIDAD	GESTION PUBLICA
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 AÑOS
	CARGO	ESPECIALISTA EN PRESUPUESTO PUBLICO
Título de la Investigación: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA CHICLAYO 2020		
10. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Jara Cortez, Luis Miguel
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	Villafobos Chávez, Eneida Janet FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
11.	INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta aplicada a los beneficiarios del Distrito de la Victoria
12.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Establecer la gestión administrativa que se viene aplicando en el programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020</p> <p>Analizar la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020</p>

		Demostrar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020.	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>			
Nº			
	<b>ATENCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS</b>		
01	¿La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos es oportuna?	A <input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>	SUGERENCIAS:
02	¿Se entrega el producto de manera puntual cada mes?	A <input type="checkbox"/> D <input checked="" type="checkbox"/>	SUGERENCIAS:
03	¿El lugar de la entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad?	A <input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>	SUGERENCIAS:
04	¿La responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual?	A <input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>	SUGERENCIAS:
05	¿La atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada?	A <input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>	SUGERENCIAS:
06	El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, kiwicha, maca) ¿Es de mayor atención en niños menores de 5 años?	A <input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>	SUGERENCIAS:
07	¿La distribución de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) es igual para todos los beneficiarios?	A <input type="checkbox"/> D <input checked="" type="checkbox"/>	SUGERENCIAS:
08	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha?) cumplen con las normas de salubridad?	A <input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>	SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A 99 D ( )
13. COMENTARIOS GENERALES	
14. OBSERVACIONES	

Mg. *[Handwritten Signature]*  
C.I. 10 16420

Juzg. Experto

**Figura 23.**

*Validación del experto Dr. Rodríguez*

**USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Wilver Omero Rodríguez López
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Estadística
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Estadística en Investigación
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Doctor en Estadística
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	26 años en la Universidad Pedro Ruiz Gallo
	<b>CARGO</b>	Decano del colegio de Estadísticos del Perú- Región Lambayeque
Título de la Investigación: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA CHICLAYO 2020		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Jara Cortez, Luis Miguel
		Villalobos Chávez, Eneida Janet
<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada al comité del Distrito de la Victoria
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Establecer la gestión administrativa que se viene aplicando en el programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020  Analizar la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020	

Demstrar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020. ...

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

Nº	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
01	¿El comité de administración del programa del Vaso de Leche cuenta con los instrumentos de gestión (MOF, ROF, Libro de Actas)?	A (x)      D (   ) SUGERENCIAS:
02	¿En su opinión existen filtraciones en el programa del Vaso de Leche en perjuicio de los beneficiarios?	A (x)      D (   ) SUGERENCIAS:
03	¿El comité de administración del programa del Vaso de Leche participa directamente en el proceso de la planificación de las compras de los insumos?	A (x)      D (   ) SUGERENCIAS:
04	¿Se destina el total de las transferencias que envía el gobierno central en la adquisición de insumos para el programa del Vaso de Leche?	A (x)      D (   ) SUGERENCIAS:
05	¿Se interesa por mantener una comunicación afectiva con las autoridades de las comunidades?	A (x)      D (   ) SUGERENCIAS:
06	¿Está usted de acuerdo con los miembros que conforman el comité administrativo del PVL?	A (x)      D (   ) SUGERENCIAS:
07	¿El Distrito de la Victoria al momento de la recepción de los insumos por parte de los proveedores le hace partícipe del proceso de verificación del producto?	A (x)      D (   ) SUGERENCIAS:
08	¿Los insumos del programa del Vaso de Leche están adecuadamente almacenados en las instalaciones del Distrito de la Victoria?	A (x)      D (   ) SUGERENCIAS:
09	¿La distribución de los insumos del programa del Vaso de Leche por parte del Distrito de la Victoria se lleva a cabo de acuerdo con lo planificado?	A (x)      D (   ) SUGERENCIAS:

10	¿Del Distrito de la Victoria se destina recursos y medios para que los insumos del programa de Vaso de Leche lleguen a las zonas donde se encuentran los beneficiarios?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
11	¿Del Distrito de la Victoria cuenta con la oficina de control interno que vela por la integridad de las operaciones del programa del Vaso de Leche?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
12	¿Alguna vez el Distrito de la Victoria le ha capacitado en materia de control del programa del Vaso de Leche?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		

*Wilyer Omeiro Rodríguez López*

**Dr. WILYER OMEIRO RODRÍGUEZ LÓPEZ**  
**DNI: 97636159**  
**COBSP 199**  
**COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ**

Juez Experto

<b>8. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Wilver Omero Rodríguez López
<b>9.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Estadística
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Estadística en Investigación
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Doctor en Estadística
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	26 años en la Universidad Pedro Ruiz Gallo
	<b>CARGO</b>	Decano del colegio de Estadísticos del Perú- Región Lambayeque
Título de la Investigación: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA CHICLAYO 2020		
<b>10. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Jara Cortez, Luis Miguel
3.2	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	Villalobos Chávez, Eneida Janet FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>11. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a los beneficiarios del Distrito de la Victoria
<b>INSTRUMENTO</b>		<p><b>GENERAL</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> Establecer la gestión administrativa que se viene aplicando en el programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020 Analizar la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020</p>

		Demostrar la relación entre la gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de la Victoria, Chiclayo 2020.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS			
Nº			
	<b>ATENCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS</b>		
01	¿La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos es oportuna?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
02	¿Se entrega el producto de manera puntual cada mes?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
03	¿El lugar de la entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
04	¿La responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
05	¿La atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
06	El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, kiwicha, maca) ¿Es de mayor atención en niños menores de 5 años?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
07	¿La distribución de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) es igual para todos los beneficiarios?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:
08	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha?) cumplen con las normas de salubridad?	A (x)      D (   )	SUGERENCIAS:

## Anexo 4. Carta de la empresa

Figura 24. Carta de la empresa



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA

*Honestidad y Trabajo*

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

La Victoria 21 de diciembre del 2020

DRA. JANET ISABEL CUEAS CARRANZA  
Directora de la EAP de Administración Facultad de Ciencias.  
Empresariales -Universidad Señor de Sipán  
Presente.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacer llegar mi cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de la Victoria, asimismo hago de su conocimiento que la Sra. Eneida Janet Villalobos Chávez de Vasquez, identificada con DNI. 16783708 y el Sr. Luis Miguel Jara Cortez, identificado con DNI. 44749500, Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán del noveno ciclo, han sido admitidos para realizar su trabajo de investigación en esta institución Edil en el Área del Programa Vaso de Leche y Apoyo Alimentario, así como también aplicar su instrumento de recolección de datos.

En tal sentido aprovecho la oportunidad para expresarle y testimoniarle nuestra consideración y estima institucional.

Atentamente;

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA  
GERENCIA MUNICIPAL  
CPC. Guillermo R. Valiente Salazar  
GERENTE

## Anexo 5. Resolución

### Figura 25.

#### Resolución



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1099-FACEM-USS-2020**

Chiclayo, 22 de octubre de 2020.

**VISTO:**

El Oficio N°0359-2020/FACEM-DA-USS de fecha 22/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveydo del Decano de FACEM, de fecha 22/10/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los proyectos de investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la Escuela Académico Profesional de Administración, del programa PAST, sesión "A" - semestre 2020 II, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

**Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES**  
Decano(a)  
Facultad de Ciencias Empresariales

**MSc. Sany Mary Guzmán**  
SECRETARÍA ACADÉMICA (I)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1099-FACEM-USS-2020**

<b>N°</b>	<b>AUTOR(S)</b>	<b>TITULO DE PROYECTO</b>	<b>LINEA DE INVESTIGACION</b>
14	DEL AGUILA BERNAL LEONEL HUAMANCHUMO BANCES WILLIAN JOEL	MOTIVACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ENTEL PERU SA. REAL PLAZA ,CHICLAYO -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	DELGADO GUEVARA GUISELA MARIMAR	EL MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LA VENTA DEL CAFE GRANO ORO EN LA COOPERATIVA AGRARIA SANTA ROSA L.T.D.A JAEN -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	DIEZ MARTINEZ LUISMIT JHORLEY SILVA SANCHEZ CRISTIAN ANDERSON	LA ROTACIÓN Y EL ABSENTISMO DE PERSONAL EN LA EMPRESA V.R SOLUTIONS SEDE CHICLAYO - 2020'	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	ESCRIBANO ESCRIBANO JHON CARLOS MOISES PEREZ PEREZ SEILY	LA GESTION EMPRESARIAL Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES EN LA EMPRESA SEMAPE REPARACIONES & SERVICIOS , LIMA- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	FERNANDEZ REYES LUIS FERNANDO VELARDE CHUQUITUCTO LEYDI	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ATLANTICA S.R.L , CHICLAYO- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	FLORES QUISPE DEYSI ANALI IGNACIO DEL AGUILA ANGIELLA LIZBETH	GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA NEOTECK S.A.C CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	JARA CORTEZ LUIS MIGUEL VILLALOBOS CHAVEZ DE VASQUEZ ENEIDA JANET	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ATENCION A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN LA VICTORIA - CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	LAM RAMIREZ ALEJANDRO ABRAHAM PAREDES MORALES LUCERO ANABELL	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE MARCA DE LA EMPRESA KAR&MA SAC, CHICLAYO -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	MEDINA FLORES FLOR MARIA SANCHEZ NEYRA JOSE WILSON	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	MEJIA CABRERA LORENA ELIZABETH TANTA LOZANO NILDER HECTOR	LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA QUAVII , CHIMBOTE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	MESONES DAVILA LESLI ADRIANA ROJAS HAYA EDITH DEL PILAR	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KONECTA ,CHICLAYO- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	POZO HUAMAN MILAGROS ISABEL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA, CHICLAYO-2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	ROJAS SAAVEDRA MONICA VANESSA YAJAHUANCA RODRIGUEZ DIANA KAROLINA	PROCESO DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TECNOLOGÍA ESPACIO Y CONFORT S.A.C,JAEN-2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

## Anexo 7. Formato T1

### Figura 26.

#### Formato T1



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 26 de abril del 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

Los suscritos:  
Jara Cortez Luis Miguel con DNI 44749500 y Villalobos Chávez Eneida Janet con DNI 16783708

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: Gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el distrito de la Victoria Chiclayo 2020 presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Jara Cortez Luis Miguel	44749500	
Villalobos Chávez Eneida Janet	16783708	

Anexo 6. Fotos

Figura 27.

Fotos





## Anexo 9. Turnitin

Figura 28.

Turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO D</b>	<b>Jara Cortez Luis Miguel Villalobos Chávez Eneida J</b>
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>9132 Words</b>	<b>49469 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>59 Pages</b>	<b>544.4KB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Jun 2, 2022 8:47 AM GMT-5</b>	<b>Jun 2, 2022 8:49 AM GMT-5</b>
<b>● 25% de similitud general</b>	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 23% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 15% Base de datos de trabajos entregados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>

## Anexo 9. Acta de Originalidad

### Figura 29.

#### Acta de originalidad



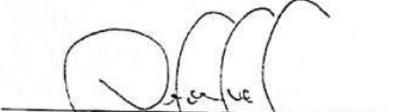
#### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° N°785-FACEM-USS-2020, presentado por los Bachilleres, Luis Miguel Jara Cortez y Eneida Janet Villalobos Chávez, con su tesis Titulada GESTION ADMINISTRATIVA Y LA ATENCION A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA – CHICLAYO 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 16 de junio de 2022.



Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.