

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS**

**MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**



**GESTIÓN DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE EN LA  
SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA  
MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE RUPA RUPA, PROVINCIA  
DE LEONCIO PRADO**

**Tesis**

**Para optar el grado académico de:**

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS**

**MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

**ROLANDO VALDIVIA ACOSTA**

Tingo María - Perú

2022



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**  
**Nro. 017-2022-UPG-FCEA-UNAS**

En la ciudad universitaria, siendo las 5:15 p.m., del lunes 12 de setiembre de 2022, reunidos virtualmente vía Microsoft Teams, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada: **“GESTIÓN DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE EN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE RUPA RUPA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO”**. A cargo del candidato al grado de Maestro en Ciencias Económicas, Mención: Gestión pública; **ROLANDO VALDIVIA ACOSTA**. Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo declarando **APROBADO** con el calificativo de **MUY BUENO**.

Acto seguido, a horas **18:40** p.m. el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 12 de setiembre de 2022

DR. VÍCTOR CHACÓN LÓPEZ  
Presidente del jurado

M.SC. WALTER MUCHA HUAMÁN.  
Miembro del jurado



DR. MIGUEL ANGULO CÁRDENAS  
Miembro del jurado

M.SC. DAVID ANCOBAR BERROSRI  
Jurado - Asesor



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL**  
(RIDUNAS)

Correo: [repositorio@unas.edu.pe](mailto:repositorio@unas.edu.pe)



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 188 - 2022 - CP-RIDUNAS**

El Coordinador de la Oficina de Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

**CERTIFICA QUE:**

El trabajo de investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Facultad:


Escuela de Posgrado UNAS

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de investigación	
-------	---	--------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
GESTIÓN DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE EN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE RUPA RUPA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO	ROLANDO VALDIVIA ACOSTA	<b>17%</b> <b>Diecisiete</b>

Tingo María, 04 de noviembre de 2022

  
Mg. Ing. García Villegas, Christian  
Coordinador del Repositorio Institucional  
Digital (RIDUNAS)

## DEDICATORIA

### **A Dios**

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

### **A mi hija**

*Por ser mi inspiración que me impulsa cada día a seguir luchando por lograr mis metas y aspiraciones, por mostrarme su apoyo en todo momento.*

### **A mi madre**

*Por su apoyo incondicional, su sacrificio y la mejor herencia recibida de ella: mi educación. Hechos que me infunden aliento a seguir en la búsqueda de mis sueños que son también los de ella.*

### **A mi padre**

*Por todo el esfuerzo que dio en trabajar para que no me faltara nada por todo su amor a sus hijos, sus enseñanzas me ayudaron a enfrentar la vida.*

*A mi asesor M. Sc. **David** por su paciencia, sabios consejos y apoyo en la conducción de la presente tesis.*

## AGRADECIMIENTOS

- A Dios por guiar mis pasos durante esta etapa de mi vida.
- A mi madre **Anatolia**, por apoyarme siempre, por confiar en mí, por ser mi fuente de inspiración gracias a su apoyo y consejos, he llegado a realizar una de mis grandes metas.
- A mi padre **Indalecio**, por su apoyo permanente, por su paciencia y comprensión en las decisiones que marcaron mi vida en estos últimos años.
- A la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, y especialmente a la Escuela de Posgrado.
- Gracias al *M.Sc. David*, por su asesoría constante, por guiarme en este proyecto de mi carrera profesional, por sus palabras de aliento.
- A todos los docentes de la Escuela de Pos Grado, de la mención de Gestión Pública y en especial a los miembros de mi jurado de tesis, por ser guías oportunas en este trabajo de investigación y entender los propósitos de esta labor.
- Y a todas aquellas personas que de alguna y otra forma, tanto directa o indirectamente contribuyeron con la realización de mis objetivos

## ÍNDICE

### Contenido

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS .....	ii
RESUMEN .....	x
Abstract.....	xi
CAPÍTULO I .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. El problema de investigación.....	3
1.3. Interrogantes .....	4
1.3.1. Interrogante general.....	4
1.3.2. Interrogantes específicas .....	4
1.4. Justificación .....	5
1.4.1. Teórica .....	5
1.4.2. Práctica .....	6
1.5. Objetivos .....	6
1.5.1. Objetivo general .....	6
1.5.2. Objetivos específicos .....	6
1.6. Hipótesis.....	7
1.6.1. Formulación .....	7
Hipótesis general:.....	7
Hipótesis específicas:.....	7
1.6.2. Variables e indicadores .....	7
CAPÍTULO II .....	9
METODOLOGÍA .....	9

2.1. Tipo y nivel de investigación.....	9
2.2. Diseño de investigación.....	9
2.3. Población.....	10
2.4. Muestra.....	12
2.5. Técnicas de recolección de información.....	13
2.6. Instrumentos de recolección de información .....	13
2.7. Técnicas de análisis estadístico: .....	14
CAPÍTULO III .....	15
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	15
3.1. Antecedentes de la investigación .....	15
3.1.1. Antecedentes internacionales .....	15
3.1.2. Antecedentes nacionales .....	16
3.1.3. Antecedentes locales .....	19
3.2. Bases teóricas .....	20
3.2.1. Programa Vaso de Leche.....	20
3.2.2. Dimensiones de la gestión del Programa Vaso de Leche .....	24
3.2.3. Satisfacción de los beneficiarios .....	38
3.2.4. Dimensiones de la satisfacción del cliente .....	39
3.3. Definición de términos básicos: .....	42
CAPÍTULO IV .....	45
RESULTADOS.....	45
4.1. ANÁLISIS DE DATOS DEMOGRÁFICOS DE LA INVESTIGACIÓN ....	45
4.1.1 Datos personales .....	45
4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA INVESTIGACIÓN .....	51
4.2.1. Análisis de la variable Independiente: Gestión del Programa Vaso de Leche .....	51
4.2.1.1 Análisis de la dimensión planificación.....	51
4.2.1.2 Análisis de la dimensión organización .....	54

4.2.1.3 Análisis de la dimensión ejecución .....	57
4.2.1.4 Análisis de la dimensión control.....	60
4.2.2. Análisis de la Variable dependiente: Satisfacción de los beneficiarios .....	63
4.2.2.1 Análisis de la dimensión elementos tangibles .....	63
4.2.2.2 Análisis de la dimensión confiabilidad .....	66
4.2.2.3 Análisis de la dimensión capacidad de respuesta .....	69
4.2.2.4. Análisis de la dimensión empatía .....	72
4.3. ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	75
4.3.1. Confiabilidad del instrumento .....	75
4.4. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	76
4.4.1. Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis .....	76
4.4.2. Prueba de hipótesis general.....	77
4.4.3. Prueba de hipótesis para las dimensiones.....	77
CAPÍTULO V .....	82
DISCUSIÓN .....	82
CONCLUSIONES .....	85
RECOMENDACIONES .....	86
BIBLIOGRAFÍA .....	88
Anexos .....	91



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Variables, dimensiones e indicadores</i> .....	7
Tabla 2. <i>Escala de Likert</i> .....	14
Tabla 3. <i>Beneficiarios del programa según prioridad</i> .....	23
Tabla 4. <i>Análisis según sexo de la muestra encuestada</i> .....	45
Tabla 5. <i>Rango de edad de la muestra encuestada</i> .....	46
Tabla 6. <i>Nivel de estudios de la muestra encuestada</i> .....	47
Tabla 7. <i>Número de hijos de la muestra encuestada</i> .....	48
Tabla 8. <i>Integrantes del hogar que reciben PVL</i> .....	49
Tabla 9. <i>Ingreso promedio mensual</i> .....	50
Tabla 10. <i>Seleccionan adecuadamente a los beneficiarios</i> .....	52
Tabla 11. <i>Avisan con anticipación la entrega de productos</i> .....	53
Tabla 12. <i>Si está bien organizado el comité</i> .....	54
Tabla 13. <i>Si participa en la elección de directivos del comité del PVL</i> .....	56
Tabla 14. <i>Se realiza una distribución equitativa de los productos del PVL</i> .....	57
Tabla 15. <i>Entrega de productos en los plazos establecidos</i> .....	59
Tabla 16. <i>Supervisión de la Oficina de Control Interno</i> .....	60
Tabla 17. <i>Capacitación en materia de Control a los beneficiarios del programa</i> .....	62
Tabla 18. <i>Si el Almacén permanece en buenas condiciones</i> .....	64
Tabla 19. <i>Se entregan productos de buena calidad</i> .....	65
Tabla 20. <i>Los servidores cumplen lo que prometen</i> .....	66
Tabla 21. <i>Transparencia en los procesos de selección</i> .....	68
Tabla 22. <i>Puntualidad y rapidez en la atención</i> .....	69
Tabla 23. <i>Solución de quejas y reclamos</i> .....	71

Tabla 24 <i>Cortesía del personal en la atención</i> .....	72
Tabla 25 <i>Satisfacción del servicio que recibe</i> .....	74
Tabla 26 <i>Confiabilidad del instrumento</i> .....	75
Tabla 27 <i>Correlación entre la gestión del programa vaso de leche y la satisfacción del usuario</i> .....	77
Tabla 28 <i>Correlación entre la planificación del PVL y la satisfacción del usuario</i> .....	78
Tabla 29 <i>Correlación entre la organización del PVL y la satisfacción del usuario</i> .....	79
Tabla 30 <i>Correlación entre la ejecución del PVL y la satisfacción del usuario</i> .....	80
Tabla 31 <i>Correlación entre el control del PVL y la satisfacción del usuario</i> .....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Población beneficiaria del PVL según condición de pobreza, año 2020.....	2
Figura 2. <i>Diseño transversal correlacional</i> .....	10
Figura 3. <i>Comités del Programa Vaso de Leche Leoncio Prado</i> .....	11
Figura 4. <i>Componentes del Sistema de Focalización de Hogares</i> .....	26
Figura 5. <i>Beneficiarios del PVL recibiendo sus raciones en Almacén</i> .....	35
Figura 6. <i>Dimensiones de la calidad de servicio</i> .....	40
Figura 7. <i>Beneficiarios del programa de vaso de leche según su género</i> .....	45
Figura 8. <i>Rango de edad de la muestra encuestada</i> .....	46
Figura 9. <i>Nivel de estudios de la muestra encuestada</i> .....	47
Figura 10. <i>Rango de número de hijos de la muestra encuestada</i> .....	48
Figura 11. <i>Integrantes de un hogar que reciben sus raciones del PVL</i> .....	49
Figura 12. <i>Ingreso promedio mensual de los beneficiarios del PVL</i> .....	50
Figura 13. <i>Si seleccionan adecuadamente a los beneficiarios</i> .....	52
Figura 14. <i>Si avisan con anticipación la entrega de productos a los beneficiarios</i> .....	53
Figura 15. <i>Si está bien organizado el comité</i> .....	55
Figura 16. <i>Su participación en la elección de los directivos del comité del vaso de leche</i> .....	56
Figura 17. <i>Distribución equitativa de los productos del comité del vaso de leche</i> .....	53
Figura 18. <i>Entrega de los productos del vaso de leche en los plazos establecidos</i> .....	59
Figura 19. <i>Supervisión por parte de la Oficina de Control Interno de la MPLP</i> .....	61

Figura 20. <i>Capacitación en materia de Control a los beneficiarios del PVL</i> .....	62
Figura 21. <i>Almacén permanece en buenas condiciones</i> .....	64
Figura 22. <i>Los productos que se entregan son de buena calidad</i> .....	65
Figura 23. <i>Los servidores cumplen lo que prometen</i> .....	67
Figura 24. <i>Transparencia en los procesos de selección</i> .....	68
Figura 25. <i>Puntualidad y rapidez en la atención</i> .....	70
Figura 26. <i>Solución de quejas y reclamos</i> .....	71
Figura 27. <i>Cortesía del personal en la atención a los beneficiarios del PVL</i> .....	73
Figura 28. <i>Satisfacción por el servicio que recibe</i> .....	74
Figura 29. <i>Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Spearman</i> .....	74

## RESUMEN

La tesis motivo del presente estudio que a continuación se muestra ha tenido el propósito de analizar la gestión de un programa social que dirige la municipalidad de Leoncio Prado, distrito de Rupa Rupa y es el del Vaso de Leche y la relación que tiene ésta gestión con la satisfacción de los que hacen uso del programa en mención. Este es un estudio aplicado con un nivel correlacional y descriptivo diseñado de manera transversal.

Para conocer la relación que existe entre las variables de investigación estudiadas, se realizó una encuesta a los usuarios (131) del Vaso de Leche que atiende la municipalidad provincial de Leoncio Prado, a través del cual se midió el nivel de percepción que tienen éstos en relación con dos variables. Para el caso de la variable independiente o variable asociada gestión del Programa Vaso de Leche, se establecieron 4 dimensiones lógicas: planeación, organización, dirección o ejecución y control. Luego sobre la variable dependiente o variable de supervisión Satisfacción de los beneficiarios se incluyeron 4 dimensiones también, a saber: recursos tangibles, confianza, capacidad para responder y empatía. Se trabajó con un cuestionario de 16 preguntas y se utilizó la escala de Likert.

El estudio determinó que hay una relación significativa entre las variables Gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción del usuario ( $r=0.764$ ). Asimismo en la investigación para conocer si existe relación entre las dimensiones de la variable asociada gestión del PVL y la variable de supervisión satisfacción del usuario se determinó que hay correlación relevante, entre la planificación del programa y la satisfacción de los usuarios, ( $r=0.645$ ); hay una correlación significativa entre la organización del programa y la satisfacción de los usuarios ( $r=0.604$ ); por otro lado también hay una correlación relevante entre la ejecución del programa y la satisfacción del usuario ( $r=0.648$ ); y finalmente se asevera que hay correlación moderada entre el control del programa y la satisfacción de los usuarios ( $r=0,451$ ).

**PALABRAS CLAVES:** Gestión del Vaso de Leche, usuarios satisfechos, planeación, organización, ejecución y control.

## **The Management of the Vaso de Leche Program in the Satisfaction of the Benefactors of the Rupa Rupa District Municipality, Leoncio Prado Province**

### **Abstract**

The thesis that is the reason for the present study that is shown below has had the purpose of analyzing the management of a social program directed by the municipality of Leoncio Prado, district of Rupa Rupa and that is the Vaso de Leche and the relationship that this management has with the satisfaction of those who make use of the program in question. This is an applied study with a correlational and descriptive level designed in a cross-sectional manner.

In order to know the relationship that exists between the research variables studied, a survey was carried out among the users (131) of the Vaso de Leche that attends the provincial municipality of Leoncio Prado, through which the level of perception that they have in relationship with two variables. In the case of the independent variable or variable associated with the management of the Vaso de Leche Program, 4 logical dimensions were established: planning, organization, direction or execution, and control. Then, on the dependent variable or supervision variable Satisfaction of the beneficiaries, 4 dimensions were also included, namely: tangible resources, trust, capacity to respond and empathy. A 16-question questionnaire was used and the Likert scale was used.

The study determined that there is a significant relationship between the variables Management of the Vaso de Leche program and user satisfaction ( $r=0.764$ ). Likewise, in the investigation to find out if there is a relationship between the dimensions of the associated variable PVL management and the user satisfaction supervision variable, it was determined that there is a relevant correlation between program planning and user satisfaction ( $r=0.645$ ); there is a significant correlation between program organization and user satisfaction ( $r=0.604$ ); On the other hand, there is also a relevant correlation between program execution and user satisfaction ( $r=0.648$ ); and finally it is asserted that

there is a moderate correlation between program control and user satisfaction ( $r=0.451$ ).

**Keywords:** Management of the Glass of Milk, satisfied users, planning, organization, execution and control. .

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

El Perú tiene diversos programas sociales, creados para enfrentar la pobreza. Para tal efecto también se ha constituido una entidad que tiene la responsabilidad de dar una estadística socioeconómica, ésta se denomina Unidad de Focalización Central cuya labor lo realiza a mediante el SISFO (Sistema de Focalización de Hogares), este organismo identifica a las personas o poblaciones que se encuentran en condiciones de pobreza, exclusión o vulnerabilidad, todo esto teniendo en cuenta la CSE, conocida también como la Clasificación Socioeconómica que se realiza de los pobladores que son evaluados. Es decir, brinda información sobre qué hogares tienen la condición de: pobre extremo, pobre y no pobre.

Los programas sociales están dirigidos a las poblaciones que se encuentran dentro de la clasificación socioeconómica de pobre extremo y pobre. El Programa Vaso de Leche (PVL) es un programa social que recibe transferencias del Ministerio de Economía y Finanzas para todos los Gobiernos Locales del país y busca dar apoyo en la alimentación, a niños entre 0 y 13 años, principalmente; así como a madres gestantes.

Los gobiernos locales son los encargados de llevar a cabo el programa en lo referente a la selección de los beneficiarios, su programación, su distribución, evaluación y supervisión. Para este propósito, se cuenta con la participación de la ciudadanía a través de las madres de familia, quienes mediante las organizaciones sociales; es decir, los comités de vaso de leche y los clubes de madres ponen en ejecución este programa social, que funcionan en las jurisdicciones a las que corresponde cada municipalidad.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) a través de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO), señala que 852,412 hogares a nivel nacional en el año 2020 se beneficiaron con el Programa Vaso de Leche. Sin embargo, si tomamos en cuenta los criterios del Ministerio de Desarrollo e

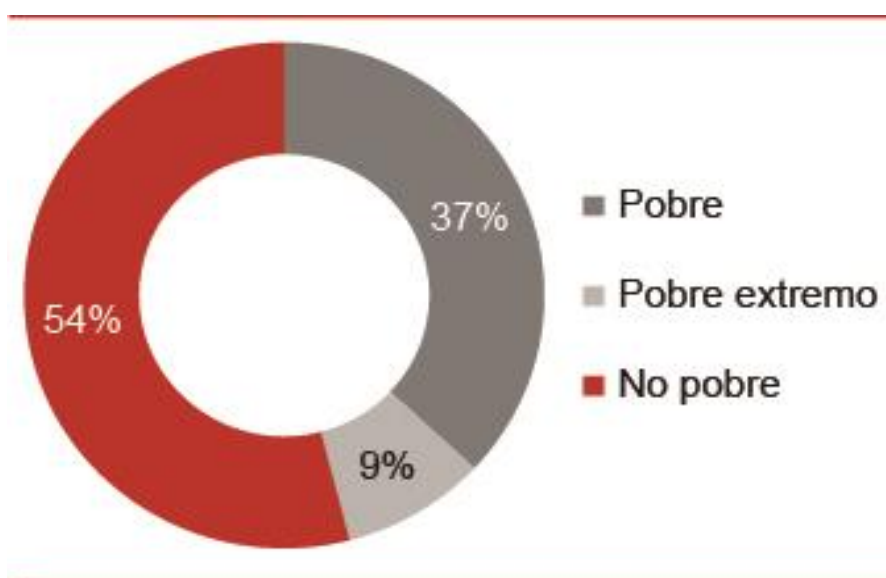


Inclusión Social (MIDIS), que utiliza para clasificar, encontramos que solo un 9% de los hogares que usan este programa es pobre extremo, el 37% es pobre y el 54% de los hogares usuarios no son pobres. En otras palabras de cada 10 hogares que se benefician del programa sólo 5 cumplen con el requisito. Lo que indica que 462,583 familias (54.3%), estarían recibiendo este beneficio sin merecerlo.

Estas filtraciones son causa de la falta de control que deben realizar las municipalidades. Pues según las cifras que tiene el MIDIS, en el año 2020, de las 1,874 municipalidades distritales, sólo un 15%, aproximadamente, no envió la información sobre las personas que hacen uso de este programa, hecho que muestra que se está gastando en usuarios o poblaciones que no deberían ser incluidas como beneficiarios.

### Figura 1.

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



Nota. La figura muestra el porcentaje de la población beneficiaria del Programa Vaso de Leche elaborada por el INEI en el Perú en el año 2020. Fuente ENAHO Comex Perú.

Este trabajo de investigación tiene como propósito más importante saber y detallar los elementos de la Gestión del PVL que se relacionan con el servicio de atención a los beneficiarios de este programa que realiza la Municipalidad

provincial de Leoncio Prado y proporcionar recomendaciones para contribuir en alcanzar los objetivos institucionales.

## **1.2. El problema de investigación**

El Programa del Vaso de Leche (PVL), es un programa social creado mediante la Ley N° 24059 y complementada con la Ley N° 27470, a fin de ofrecer una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable, con el propósito de ayudarla a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentra. Las acciones realizadas por este programa tienen como finalidad elevar el nivel nutricional de los beneficiarios y así contribuir a mejorar la calidad de vida de estas personas que, por su precaria situación económica, no estarían en condiciones de atender sus necesidades elementales con la eficiencia que este requiera. (MEF, 2021).

Comex Perú señala que, en el año 2020 los programas sociales experimentaron cambios debido a la emergencia nacional producto de la pandemia; por lo que tuvieron que reinventarse para atender esta emergencia y amortiguar, de esta manera, el impacto que ocasionaría en las poblaciones más vulnerables del país. Pero aun así, la crisis socioeconómica no se ha podido evitar, pues la pobreza monetaria alcanzó al 30% de la población en el año 2020, retrocediéndose a los niveles de cómo era en el año. Es por ello que atender a los grupos más vulnerables se ha convertido en una prioridad para el Gobierno; asimismo para cumplir este objetivo, debe ponerse atención en la mejora de los sistemas que cubran a quienes realmente lo necesiten; y esto pasa por buscar la calidad en el gasto público de aquellos presupuestos que están destinados a los programas sociales.

Asimismo, es menester saber que, para el año 2020 se presupuestaron S/ 417.8 millones para el PVL. De esto, aproximadamente S/ 191 millones se malgastaron a causa de las filtraciones. Por ello es importante señalar que si se pretende reestructura o reformar el PVL, éste debe considerar la unificación de los criterios de elegibilidad y el sistema de focalización, para que no haya más filtraciones y que se llegue a las personas que verdaderamente necesitan. En estos tiempos en que la situación exige mayor cobertura de programas sociales, es cuando hay que saber administrar cuidadosamente el gasto público.

Sobre el vaso de leche y su satisfacción en el distrito de Rupa Rupa, es desde nuestro punto de vista, un factor muy importante, la evaluación de la calidad y oportunidad cuando se atiende a la población beneficiaria que acude para recibir los productos; ya que por el retraso, o los cuellos de botella que existen en la ejecución de la entrega de productos de este programa, hace que las personas beneficiarias no estén satisfechos con el programa. También otro indicador de insatisfacción es la baja asistencia de los usuarios en el recojo de los alimentos y en las reuniones que se coordinan con anticipación.

También es necesario que las entregas de los alimentos se realicen de acuerdo con la programación establecida por la municipalidad en base a un cronograma que se publica al inicio del periodo presupuestal. Pues los beneficiarios se esperan en este cronograma y no cumplir con el mismo ocasiona descontento e incomodidad en ellos. Estos a su vez son identificados en los reclamos que hacen los beneficiarios al comité de vaso de leche al que pertenecen o a la subgerencia de programas sociales. Estas quejas tienen que ser atendidas oportunamente, para que el programa genere credibilidad entre sus usuarios.

El problema central que abordamos en la presente tesis se enfoca en analizar la incidencia que tiene la gestión del Programa del Vaso de Leche (PVL) en la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado y región de Huánuco, del cual se busca explicar el nivel de satisfacción o insatisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la mencionada entidad.

### **1.3. Interrogantes**

#### **1.3.1. Interrogante general**

En la investigación que se está desarrollando buscamos responder a la siguiente interrogante general:

- ¿La dirección del Programa Vaso de Leche (PVL) está relacionada con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?

#### **1.3.2. Interrogantes específicas**

Partiendo de la interrogante general formulamos otras interrogantes específicas:

- ¿La planificación del PVL tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?
- ¿La organización del PVL tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?
- ¿La ejecución del PVL tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?
- ¿El control del PVL tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?

Ante estas interrogantes planteadas se busca una explicación que nos conduzca a encontrar los elementos que se relacionan con la satisfacción o insatisfacción de los beneficiarios del PVL del distrito de Rupa Rupa frente a la gestión de los responsables de este programa.

#### **1.4. Justificación**

##### **1.4.1. Teórica**

La descripción y análisis de esta tesis se usará con fines de hacer comparaciones entre la realidad y el trabajo que realiza la municipalidad provincial de Leoncio Prado en el cumplimiento de la puesta en práctica del programa social Vaso de Leche y la percepción de satisfacción o insatisfacción que tienen los beneficiarios. Esta tesis tiene una justificación teórica porque se utilizó concepciones de autores que abordaron el tema investigado, determinándose cuál es la labor principal del Programa del Vaso de Leche y en qué medida este servicio de atención cumple con el propósito de esta entidad objeto de estudio.

La investigación será de interés para próximas investigaciones relacionadas al tema y podrá servir de referencia para estudios posteriores.

### **1.4.2. Práctica**

El trabajo de investigación analizará el desenvolvimiento del Programa del Vaso de Leche y la relación que tiene con la satisfacción de los beneficiarios de este programa que brinda la municipalidad provincial de Leoncio Prado en Tingo María. Esta tesis es de relevancia porque ha habido grandes cambios en la gestión de estos programas a raíz de la pandemia por el COVID-19 y la disminución del presupuesto en su ejecución; pues, si antes no existía un efectivo filtro en la selección de los beneficiarios, hoy en día se están haciendo desde el gobierno local objeto de estudio, grandes esfuerzos por mejorar la atención a esta población que en la actualidad se encuentra muy golpeada tanto en salud como económicamente debido a la pandemia que todavía afecta a nuestro país.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar si la dirección del Programa del Vaso de Leche (PVL) está relacionado con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

Los objetivos específicos del presente trabajo de investigación son:

- Establecer si la planificación del PVL tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.
- Precisar si la organización del PVL tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.
- Comprobar si la ejecución del PVL tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.
- Señalar cómo el control del PVL tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

## 1.6. Hipótesis

### 1.6.1. Formulación

La hipótesis de investigación es la propuesta que busca comprobar mediante una prueba estadística las aseveraciones que detallamos seguidamente.

#### **Hipótesis general:**

Textualmente, la hipótesis de esta tesis dice lo siguiente:

*“La dirección del Programa Vaso de Leche (PVL) está relacionada con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado”.*

#### **Hipótesis específicas:**

- La planificación del PVL tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.
- La organización del PVL tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.
- La ejecución del PVL tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.
- El control del PVL tiene relación con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

### 1.6.2. Variables e indicadores

#### **Variable independiente:**

X: Gestión del Programa Vaso de Leche

#### **Variable dependiente:**

Y: Satisfacción del beneficiario.

**Tabla 1.***Variables, dimensiones e indicadores*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>INDEPENDIENTE:</b> Gestión del PVL	Planificación	Selección de beneficiarios del PVL/filtraciones	Cuestionario escala de Likert
	Organización	Orden en las labores del Comité	
	Ejecución	Distribución equitativa de productos	
		Entrega de productos en los plazos establecidos	
Control	Supervisión de la entrega de productos (OCI)		
<b>DEPENDIENTE:</b> Satisfacción del beneficiario	Elementos tangibles	Productos de buena calidad	
	Confiabilidad	Los servidores cumplen lo que prometen	
		Transparencia de los procesos de selección	
	Capacidad de respuesta	Los reclamos y quejas tienen solución rápida	
Empatía	Los trabajadores de la municipalidad se interesan en saber cuáles son mis necesidades.		

Nota. La presente tabla refiere las variables, dimensiones e indicadores a ser utilizadas en el trabajo de investigación en el recojo de información de campo.

Fuente: elaboración propia.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

#### 2.1. Tipo y nivel de investigación

La presente tesis es de tipo aplicada, porque se orientó a buscar un conocimiento debido en referencia a la asociación que existe entre la satisfacción de los beneficiarios y la gestión del programa vaso de leche en el distrito de Rupa Rupa y provincia de Leoncio Prado.

Asimismo, cabe señalar que el estudio es de nivel correlacional descriptivo, pues detalla las variables y la población de acuerdo a sus características con el único propósito de determinar el nivel relacional existente entre la dirección del Programa Vaso de Leche y lo satisfecho que puedan sentirse los beneficiarios.

#### 2.2. Diseño de investigación

Para desarrollar la investigación, se utilizó el diseño no experimental; en vista que fue una investigación que se llevó a cabo sin la deliberada manipulación de las variables en las que solo se observaron a los fenómenos en su medio y después analizarlos. La clase de diseño utilizado fue el transversal ya que fue medido en función a un solo momento, con el propósito de describir las características y las relaciones de las variables a estudiar.

Por ello es por lo que llegamos a mostrar la representación del diseño, siendo el que a continuación se presenta:



**Figura 2.***Diseño transversal correlacional*

Nota. El diseño de la investigación es transversal correlacional, pues ha sido medido en un solo momento para determinar la relación que existen entre las dos variables sujetos de estudio. Fuente: elaboración propia

### 2.3. Población

Cárdenas (2018) detalla que la población es el conjunto de participantes (personas, organizaciones, etc.) que comparten características en común que son aquellas unidades de análisis que servirán para responder las preguntas de investigación. De acuerdo con la información proporcionada por la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de Leoncio Prado, se tomará como población, a los 2438 beneficiarios, los cuales están distribuidos en 72 organizaciones de base, conocidos también como comités de vaso de leche del distrito de Rupa Rupa.

Figura 3.

## Comités del Programa Vaso de Leche Leoncio Prado

COMITÉS DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO - PADRÓN DE BENEFICIARIOS 2022										
N°	COMITÉ	NIÑOS	GESTANTES	LACTANTES	I PRIORIDAD	DESNUTRIDOS	ANCIANOS	DISCAPACITADOS	II PRIORIDAD	TOTAL
1	Alfa y Omega	15			15		7		7	22
2	Asociación Pro vivienda Los Angeles	34	1	2	37	1	4		5	42
3	Asociación Pro vivienda Los Rosales	37			37	1			1	38
4	Asunción Saldaña	24			24	1			1	25
5	Atahualpa - Supte	31		1	32		6		6	38
6	Bella Durmiente	24		4	28		7	2	9	37
7	Buenaventura - Supte	19			19	1	4	2	7	26
8	Buenos Aires - Afilador	18		1	19		7	1	8	27
9	Buenos Aires II - Supte	23		2	25		4		4	29
10	Comité 01, 02 y 03 Brisas del Huallaga	34	2		36		3	1	4	40
11	Comité 04 Brisas del Huallaga	16			16	1	5		6	22
12	Comité 05 Brisas del Huallaga	27		3	30		7	3	10	40
13	Comité 07 Brisas del Huallaga	19		1	20		2		2	22
14	Comité 08 Brisas del Huallaga	32			32		7		7	39
15	Comité 09 Brisas del Huallaga	24	2	1	27		4	3	7	34
16	Comité 10 Brisas del Huallaga	22		1	23		1	1	2	25
17	Comité La Libertad	18		1	19		3	1	4	23
18	Corazón de Jesús - Supte Chico	26			26		4	1	5	31
19	Corazón de Los Niños	29	2	1	32	3	1	2	6	38
20	El Mirador	21			21	1	8		9	30
21	El Porvenir	22			22				0	22
22	El Risueño	51		2	53		6	2	8	61
23	Nuevo Amanecer	58	1		59	5	5	1	11	70
24	Prolongación Cayumba	24			24		7	1	8	32
25	Río Barranco	16			16	1		1	2	18
26	Río Negro	15		2	17		5	1	6	23
27	Rosario de María	79	1	4	84	10	1		11	95
28	Rosas de Sharon	25			25		1		1	26
29	San Carlos	19	1	1	21	1	6		7	28
30	San Francisco de Asís	26	1	1	28		4		4	32
31	San Martín de Porras	17			17		9	2	11	28
32	San Miguel	34	1	3	38		7		7	45
33	Santa Ana de Moyano	18	1	1	20	1	3		4	24
34	Santa María Quebrada del Aguila	15			15		5	2	7	22
35	Santa Rosa Pedro Abad	19			19		2		2	21
36	Sarita Colonia - Nueva Unión	29		1	30		6		6	36
37	Sector Puente Pérez - Afilador	14	1	2	17		5		5	22
38	Señor de Los Milagros	12			12		6		6	18
39	Sol Naciente - 09 de Agosto	23			23		3		3	26
40	Sven Erickson Sector 1	18			18		5		5	23
41	Sven Erickson Sector 2	26	2		28	1	4		5	33
42	Teresa de Calcuta	16			16		5		5	21
43	Tito Jaime Fernández	13		1	14		6		6	20
44	Tres Marías	28			28	1	5	2	8	36
45	Vía Rápida Dos Amigos	26	1	1	28		11	1	12	40
46	Virgen de Las Mercedes	25		1	26	1	6	1	8	34
47	Virgen del Carmen	18			18		4		4	22
48	Virgen Purísima - Afilador	27			27		1		1	28
49	Gervacio Santillana	14	1		15		2	5	7	22
50	José Carlos Mariátegui	25		1	26		8	1	9	35
51	Juan Picón Quedo	12			12		1		1	13
52	Las Activas	19			19		5		5	24
53	Las Orquideas	23			23		12	1	13	36
54	Las Palmeras	24		3	27		2		2	29
55	Leche y Miel	31		1	32		6		6	38
56	Los Angeles - Bartolomé Herrera	27			27		3	1	4	31
57	Los Arenales	24		1	25		3		3	28
58	Los Claveles	27			27		2		2	29
59	Los Claveles de Mantaro	21		1	22		1	1	2	24
60	Los Claveles III	57		3	60		7		7	67
61	Los Girasoles	19		2	21			1	1	22
62	Los Olivos - 9 de Octubre	29			29		1	1	2	31
63	Los Traviesos	35	1	1	37	1	5	3	9	46
64	Luciana de La Torre	28		1	29	2	10	2	14	43
65	Madre de Dios	29			29		12	2	14	43
66	María Parado de Bellido	27		1	28		2	1	3	31
67	María Rosa Correa - Daniel Sayán	43	1	3	47		7	2	9	56
68	Micaela Bastidas	28		1	29		4		4	33
69	Miraflores	71	1	4	76	2	12	4	18	94
70	Monterrico - Carretera Supte	28		3	31	1	5	4	10	41
71	Niños Bendecidos	34	1		35		3	1	4	39
72	Nueva Vida	42	1	1	44		5		5	49
	<b>TOTAL</b>	<b>1923</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>2011</b>	<b>36</b>	<b>330</b>	<b>61</b>	<b>427</b>	<b>2438</b>

Nota. Según la información proporcionada por la MPLP existen 72 Comités de Vaso de Leche. Fuente: Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

De acuerdo con la figura 3, la población total de beneficiarios con los que cuenta el Programa Vaso de Leche de la Municipalidad provincial de Leoncio Prado es de 2,438.

#### 2.4. Muestra

La muestra es un número reducido de la población que sirve para representarlo; se tomará una muestra representativa por medio del muestreo probabilístico, este muestreo consiste en seleccionar aleatoriamente los elementos, en donde existe la probabilidad de que todos puedan ser elegidos.

Para calcular la proporción de la muestra, se utilizó la fórmula siguiente del muestreo probabilístico:

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

Donde:

h= Tamaño de la muestra

Z<sup>2</sup>= Nivel de confianza 95% (1.96)

p= Probabilidad de éxito 90% (0.9)

q= Probabilidad de fracaso 10% (0.1)

N= Tamaño de la población (2438)

e<sup>2</sup>= Margen de error 5% (0.05)

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)(2438)}{(0.05)^2(2438 - 1) + (1.96)^2(0.90)(0.10)} \Rightarrow n = 130.90$$

Luego de reemplazar la fórmula obtenemos una muestra de **131 beneficiarios** los cuales han sido encuestados y de quienes se recogieron todos los datos posibles para luego tabularlos.

## **2.5. Técnicas de recolección de información**

En la presente tesis se usó la encuesta como técnica para recabar información primaria, con lo cual se pudo estudiar si existe o no relación entre ambas variables. Esto debido a que la técnica en mención forma parte del método que se utiliza para desarrollar de manera descriptiva una investigación en el cual el investigador recoge información de la población a través de una muestra, teniendo en cuenta las variables y los indicadores definidos en la investigación.

## **2.6. Instrumentos de recolección de información**

Los instrumentos son recursos que se usarán para recopilar y registrar los datos e información sobre las variables en estudio (Hernández et al., 2018). El instrumento que se ha utilizado para recabar y almacenar información en la presente investigación ha sido **el cuestionario** que consiste en una serie de preguntas cerradas y categorías de respuesta sobre las variables; el cual se usará para recolectar datos sobre la gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios que reciben los productos de este programa en el distrito de Rupa Rupa.

Este instrumento se ha elaborado con la escala de Likert, que viene a ser un grupo de apartados clasificados en forma de aseveraciones que sirven para medir la reacción de los participantes, quienes deberán elegir entre cinco categorías de escala.

**Tabla 2.***Escala de Likert*

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

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

### **2.7. Técnicas de análisis estadístico:**

Para poder analizar los datos obtenidos en referencia a la presente investigación se emplearon las siguientes técnicas estadísticas:

- a) **Estadísticas descriptivas:** Se obtiene información como promedio, desviaciones estadísticas, entre otros.
- b) **Estadísticas no paramétricas:** Correlación de Spearman para establecer la prueba de hipótesis. El análisis de fiabilidad del instrumento se hizo a través de la lista de consistencia interna empleando el estadístico Alfa de Cronbach

Y para procesar los datos se utilizó el Microsoft Excel y el estadístico SPSS versión 25, del modelo correlacional con un nivel de confianza del 95%.

## CAPÍTULO III

### REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### 3.1.1. *Antecedentes internacionales*

**León (2010)** desarrolló la tesis de maestría titulada: **“Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche Liconsa y el programa 70 y más a cargo de la secretaría de desarrollo social”**. Realizado en la ciudad de México, Universidad Iberoamericana, para conseguir el grado de Magíster en Ingeniería de la calidad. Este estudio tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios de los programas sociales: Programa de Abasto Social de la leche Liconsa (Empresa dedicada a la industrialización y distribución de leche de alta calidad a precio subsidiado en apoyo a la nutrición de millones de mexicanos, con incidencia en niños de hasta 12 años) y el programa Social 70 (Este programa tiene como objetivo incrementar el ingreso y protección social de los adultos mayores).

La metodología que se empleó en este estudio fue descriptiva y consistió en la adecuación del Índice de Satisfacción de Clientes América, por sus siglas en inglés (ACSI - América Customer Satisfaction Inde) que es un señalizador para medir cuán satisfechos están los consumidores en los Estados Unidos. En el estudio se ha usado la metodología sobre la propia evaluación, que desarrolló el estudio basado en el índice Mexicano de Satisfacción al Usuario (IMSU) para el seguimiento de Programas Sociales que funcionan en México. El instrumento utilizado en esta investigación ha sido el cuestionario, cuyas preguntas se relacionaron a las variables encontradas en el formato de evaluación, en las entrevistas a los beneficiarios y la revisión de documentos fuente de conducción de programas sociales.

Se concluyó en esta investigación de que los que se benefician con este programa de Abasto social se encuentran muy complacidos con la leche Liconsa que reciben como apoyo, pero no así los que se benefician con el Programa 70 años, que no se encuentran completamente satisfechos, con una calificación de que está entre regular y buena.

**García (2017)** desarrolló la Tesis Doctoral denominada: **Política Social del Hambre: Estudio sobre la eficacia del Programa Operativo de Reparto de Alimentos de la Región de Murcia**, llevado a cabo en la ciudad de Murcia – España. Este estudio tuvo como objetivo demostrar la eficacia de las medidas dadas por el Programa Operativo Español sobre ayuda alimentaria financiado por el Fondo de Ayuda Europea a las personas más Desfavorecidas (FEAD) y dirigido a abordar la privación alimentaria. Para tal efecto, la autora recurrió a diferentes maneras de recolectar información, para su posterior análisis. Entre ellas, se encuentra la técnica de la entrevista en profundidad y el análisis de datos estadísticos. El análisis primero se centra en los datos facilitados por el Banco de Alimentos del Segura (BASMUR) donde se comprueba su incidencia geográfica en la Región de Murcia, y el impacto en cifras de este recurso, estableciendo para ello una comparación con la población de cada municipio y los índices de pobreza y desempleo regionales. El análisis segundo y tercero, se ha centrado en las entrevistas realizadas a una muestra de usuarios del programa y a profesionales de las diferentes organizaciones asociadas de reparto.

Los resultados, demuestran que este apoyo no es una solución al problema que ocurre producto de la pobreza, debido a que los recursos empleados para mitigar este problema no son suficientes para cubrir esta necesidad. Por tal motivo, los esfuerzos van a estar orientados a satisfacer necesidades básicas, así como a dotar de otros recursos para promover la independencia y la autonomía de las personas y de sus familias, buscando la satisfacción de éstas familias desde el punto de vista global que permitan encontrar las medidas que garanticen una equilibrada redistribución de los alimentos.

### **3.1.2. Antecedentes nacionales**

**Esteban (2017)** desarrolló su tesis titulado: **Programa Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima**, en el que su propósito ha sido conocer la repercusión que ha tenido el programa vaso de leche y el agrado que este ha conseguido en los usuarios del pueblo joven Lomas del Paraíso - Villa María del Triunfo. Este estudio es básico aplicativo que va a medir las dos variables con orientación cuantitativa y hace la comparación de los resultados con la Escala de Warr, Cook y Wall (1979). Finalmente demostró que hay una relación positiva amplia y relevante entre la

calidad del producto y el servicio atendido con la dimensión satisfacción de los usuarios. También la relación es relevante entre las variables programa vaso de leche y el gusto de los usuarios. Asimismo, el 29.5 % de los entrevistados señalan estar insatisfechos, el 45,9 % se encuentran regularmente satisfechos y el 24.6 % de los entrevistados se sienten satisfechos con este programa social en mención.

Dentro de las conclusiones a las que arribó este estudio tenemos:

- a) Existe una correlación positiva considerable significativa (con un coeficiente de correlación  $r = 0,810$ ) entre el Programa Vaso de Leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano "Lomas del Paraíso" del Distrito de Villa María del Triunfo.
- b) Existe una correlación positiva considerable significativa (con un coeficiente de correlación  $r = 0,777$ ) entre la dimensión Calidad del producto y la variable Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano "Lomas del paraíso" del Distrito de Villa María del Triunfo.
- c) Existe una correlación positiva media significativa (con un coeficiente de correlación  $r = 0,692$ ) entre la dimensión: Servicio brindado y la variable Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano "Lomas del paraíso" del Distrito de Villa María del Triunfo (pág. 61).

**Zúñiga (2019)** realizó su tesis de Maestría llevada a cabo en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, denominada: **Gestión del Programa de Vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Majes – provincia de Caylloma**. Este estudio tuvo como objetivo fundamental determinar la Gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los Beneficiarios. El estudio fue siguiendo el enfoque cuantitativo con diseño correlacional. Para recolectar los datos se usó un cuestionario para ambas variables. Esta encuesta se aplicó a una muestra de 144 beneficiarios del PVL.

Al final los resultados muestran que existe una asociación directa  $r = 0.799$  con un nivel de relevancia ( $Pvalor = 0.003$ ). Por otro lado, se concluyó que el



Programa Vaso de Leche es moderado (40.3%) y es defectuoso con (22.2%). Y referente a la variable Satisfacción de los Usuarios, gran parte de los encuestados dice tener una condición de regular con 45.1% y un 21.5% señaló que se encontraban insatisfechos.

**Ramírez (2016)** en su tesis titulada: **La satisfacción del Programa del Vaso de Leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, 2016**, se dedicó a analizar la satisfacción del programa del vaso de leche en las madres de familia del centro de Acopio Balconcillo en La Victoria durante el año 2016; Aquí se observó, según las encuestas realizadas, que los beneficiarios están satisfechos con este programa, pues según lo declarado cumple con las expectativas de calidad y servicio en relación al producto que consumen; sin embargo, se pudo encontrar una deficiencia en la cobertura y la focalización de los beneficiarios, ya que no se está captando a la población que necesita realmente de este programa alimentario. Y en lo referente a la calidad de los productos, las madres beneficiarias están satisfechas ya que cumplen con sus expectativas de consumo.

**Antón (2016)** en la investigación de maestría: **Nivel de gestión del Programa Social Vaso de Leche en la municipalidad distrital de Jaén**. Desarrollada en la Universidad Nacional de Cajamarca. Este estudio tuvo como propósito conocer la magnitud de la gestión del programa vaso de leche en el distrito de Jaén. La estrategia de trabajo empleada está referida a una investigación proyectiva y descriptiva, pues sugiere alternativas solubles a un momento, partiendo de un procedimiento investigativo que plantea proponer y detallar medidas de cambio. En este estudio se utilizó un diseño cruzado (transversal), pues la investigación se hizo en un lapso de tiempo definido, haciendo un alto en el año 2014, del cual se obtuvieron todas las informaciones requeridas para el mencionado estudio.

Al finalizar el estudio arribó a las siguientes conclusiones:

- a) El nivel de gestión del Programa del Vaso de Leche en la municipalidad de Jaén es calificado en un nivel alto (86 por ciento) corroborando la hipótesis planteada.
- b) La dimensión de supervisión en el área de buenas prácticas de manipulación de alimentos, la gestión del programa se encuentra en nivel alto (43%) con tendencia a medio (35 %).
- c) Se propone un modelo de gestión administrativa para optimizar el nivel de gestión en los procesos del programa social vaso de leche: focalización, selección de beneficiarios y empadronamiento; adquisición de productos; distribución de los alimentos; infraestructura; buenas prácticas de manipulación y consumo de alimentos; evaluación nutricional y promoción de la participación comunitaria. (pág. 82).

### **3.1.3. Antecedentes locales**

**Acosta (2016)** en su tema titulado: **Evaluación de la eficacia del Programa Vaso de Leche en la lucha contra la desnutrición infantil en el distrito de Mariano Dámaso Beraún** tuvo como propósito de investigación analizar si el programa vaso de leche es eficaz en la lucha por acabar con los niños desnutridos en el distrito de Mariano Dámaso Beraún. Para eso se realizó una investigación longitudinal- descriptivo que tuvo un experimental diseño. Para ello se contó con una población que estuvo conformado por infantes de 0 – 6 años de edad en los años 2011 – 2016. Se obtuvieron los datos aplicando la técnica de la observación de manera ordinaria; siendo posible para ello consultar información a algunos ministerios como el de Salud, Economía y Finanzas, también la utilizada Consulta del SIAF amigable, y por último los datos del MIDIS y del Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Y para poder saber los indicadores de la desnutrición y la anemia se usó la técnica documental, buscando datos en la Red de Salud de la provincia de Leoncio Prado. Con los efectos conseguidos por el programa vaso de leche, en el distrito de Mariano Dámaso Beraún, se puede decir que no está alcanzando los objetivos, porque presupuestalmente el Gobierno asigna por niño al día S/. 1.30,

que es muy bajo, porque el costo promedio por día por ración es de S/. 6.90, lo cual genera un déficit de S/. 5.60. Por otro lado en los años 2011 – 2016 la desnutrición en promedio alcanzó el 16%, asimismo la anemia existente en niños que tienen menos de 3 años alcanzó el 22% en promedio en el mismo tiempo estudiado.

**Villanueva (2019)** en su trabajo de investigación: **Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el distrito de Tocache, región San Martín** tuvo como objetivo evaluar si la calidad de la gestión es determinante en la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Tocache, región San Martín, Perú. La investigación es cualitativa, correlacional y de diseño **no experimental**; se trabajó con una muestra de 133 personas quienes llenaron un cuestionario de encuesta con 16 preguntas y cinco opciones de respuesta. Los datos se procesaron utilizando el estadístico SPSS versión 23 cuyo coeficiente de correlación de Spearman, escala de Likert y resultados descriptivos, se presentaron en tablas, en gráficos y otros elementos estadísticos para su análisis y discusión.

Finalmente se obtuvo que la gestión de calidad es un aspecto muy relevante cuando se pretende satisfacer a los que se benefician con el programa social vaso de leche, pues la asociación entre las dos variables de dependencia es relevante (Sig. = 0.000), trayendo consigo una correlación de coeficientes de Rho Spearman positivo y bueno ( $r = 0.730$ ), también este estudio indica un nivel de confianza de 95%. Por otro lado, se pudo demostrar que un 72.9% de los encuestados y usuarios se sienten indiferentes, es decir, no se encuentran ni insatisfechos ni satisfechos con el programa social vaso de leche en el distrito de Tocache. Siendo éste un promedio bastante alto que nos muestra la falta de eficacia del programa social. Asimismo uno de los indicadores que tiene más presencia en la variable de satisfacción de los que se benefician con el programa es la organización  $r = 0.856$ .

### **3.2. Bases teóricas**

#### **3.2.1. Programa Vaso de Leche**

**Suarez (2003)** dice que el Programa Social Vaso de Leche es un programa social que tiene a su cargo ofertar a una población considerada pobre una ración

diaria, para ayudar derrotar la baja alimentación en la que se encuentra esta población. Para ello requerirá de mayor participación a fin de mejorar la desnutrición en aquellos grupos vulnerables que existen en hoy en día. Este programa social ha logrado alcanzar éxito debido a que la responsabilidad de su conducción fue encargada a las municipalidades provinciales y distritales y se distribuyen entre los propios beneficiarios.

### **Surgimiento del programa vaso de leche.**

El Programa Vaso de Leche emerge a causa de una necesidad no atendida en circunstancias sociales y económicas de crisis. Por los años 80's el terrorismo golpeaba al país, los organismos públicos eran ineficaces y las políticas eran mal llevadas en su intento de reducir la pobreza extrema en el país; esto llevó a proponer mejoras que permitieran el nacimiento de programas que busquen luchar contra la pobreza que asediaba enormemente a la población, motivo por el cual surgió este programa social. Fue en el gobierno municipal de Lima representado por su alcalde de ese entonces, Alfonso Barrantes Lingán, en el periodo 1984-1987, que se dio por iniciado este programa, que tampoco fue fácil, pues previamente se desarrollaron un sinnúmero de movilizaciones, en donde las protagonistas fueron las madres de familia. En tal virtud, se juntaron un 30 de marzo de 1984 más de 30 mil niños en el Parque Central de la Reserva, para recoger alimentos; este hecho motivó a las autoridades de esa época a tomar mayor conciencia por la alimentación de los que menos tienen; y es así que luego de movilizaciones y sobre todo de esta multitudinaria aglomeración de niños, es que Barrantes decide oficializar el Programa Social Vaso de Leche destinado a la Metropolitana Municipalidad de Lima.

Por iniciativa de las madres, quienes voluntariamente lograron que este programa sea atendido a nivel nacional. Pues un 5 de diciembre de 1984, alrededor de 27 mil mujeres salieron a las calles de Lima a exigir la promulgación de la Ley del Vaso de Leche; este hecho se extendió hasta enero de 1985, en el cual el día 04 el Arquitecto Fernando Belaúnde Terry, presidente del país de ese entonces promulga la Ley N° 24059, creando el programa del vaso de leche en todas las municipalidades del país; y a partir de ese entonces el PVL se convierte legalmente en una política nacional y que luego sería escuchada por los alcaldes de distritos y provincias, desde ahí y en cumplimiento a esta ley se atendería a

niñas y niños de 0 - 6 años de edad, madres gestantes de escasos recursos económicos.

Tiempo después y de manera legal la Municipalidad de Lima, extiende el programa Vaso de Leche en el año 1986 a los niños entre los 7 y 13 años, a los pacientes tuberculosos y a personas adultas mayores de 65 años, los que vendrían a formar parte de la prioridad segunda. En tal sentido los comités asumirían la preparación y la distribución. Es desde ese momento en que el Programa Social Vaso de Leche se transforma en una política de cobertura nacional, que ayuda a resolver los alimentos escasos que existe en nuestro país.

### **Objetivo del Programa Vaso de Leche**

El objetivo fundamental de este programa es el de elevar el estándar de nutrición de los pobladores más vulnerables con escasos recursos económicos en calidad de extremos pobres y así contribuir en la mejora del nivel de vida de estos pobladores que, por encontrarse en una frágil situación, no logra satisfacer sus necesidades básicas, y que con esta medida se pueda prever la desnutrición y lograr que la comunidad participe de manera conjunta. (MIDIS, 2007).

Y tal como lo mencionáramos, el objetivo del programa es buscar dar protección social a una población mediante el respaldo del Estado, el que a su vez intentará a través de la aplicación de estas políticas, llevar un apoyo significativo y de auxilio a los hogares más vulnerados y de difícil situación económica del país.

### **Los beneficiarios del programa**

Según la Ley N° 24059, forman parte de la población beneficiaria del programa Vaso de Leche las siguientes personas:

**Tabla 3.***Beneficiarios del programa según prioridad*

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

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

### **Cómo se financia el Programa Vaso de Leche.**

Los recursos que financian el Programa Vaso de Leche son aquellos que se estipulan en la Ley N° 27470, denominada Ley de normas complementarias para la puesta en marcha del programa del vaso de leche y son las siguientes:

- Tesoro Público (Ministerio de Economía y Finanzas).
- Recursos asignados por la Propia municipalidad.
- Interés de depósito que se efectúan a la cuenta de ahorros.
- Donaciones de Cooperación Internacional.

El MEF proporciona cada mes un presupuesto a las municipalidades ya sean distritales o provinciales en todo el país, los cuales se generan mediante los calendarios de compromisos que dictamina la Dirección Nacional de Presupuesto Público, éstos recursos a su vez, están contemplados en la conocida Ley Anual de Presupuesto, cuyo concepto es Programa Vaso de Leche.

### **3.2.2. Dimensiones de la gestión del Programa Vaso de Leche**

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS 2016 señala que toda municipalidad es enteramente responsable de la marcha del Programa Vaso de Leche, por lo tanto y en coordinación con las organizaciones de base se organizan para implementar y ejecutar este programa social, tal y como lo señala la Ley N° 27470 artículo 2; teniendo como fases la selección de los beneficiarios, programación, distribución, supervisión y control.

En tal sentido las dimensiones consideradas en nuestro estudio están referidas a la gestión administrativa del Programa de Vaso de Leche que son los que a continuación se señalan:

- Planificación
- Organización
- Ejecución y
- Control

#### **3.2.2.1. Planificación.**

Eyzaguirre (2006) nos dice que es dinámica la planificación y que es un proceso que tiene en cuenta la cualidad que tienen las organizaciones para trazarse objetivos en conjunto; asimismo la capacidad de analizar, observar y prever sobre los retos y oportunidades que suelen presentarse, de manera interna de la organización, así como los aspectos externos de la realidad para lograr dichos objetivos.

La planeación en el Programa Vaso de Leche habla sobre la puesta en marcha efectivo del programa formado por representantes de las comunidades bases y el comité para la administración. Dentro de las actividades a desarrollarse en esta primera etapa están la recopilación de beneficiarios y la programación de la compra de los productos o insumos a realizarse durante el año.

##### **1. La fase de selección de Beneficiarios.**

(MIDIS, 2016, pág. 3) señala que el PVL se creó para la población de niños y madres, estipulado en la Ley N° 27470, en ella se define cómo se van a seleccionar los beneficiarios, los cuales

tendrán en cuenta dos prioridades: niños de 0 - 6 años de edad, mamás embarazadas y mamás en tiempo de lactancia, debiendo las municipalidades priorizar en atender a los que presenten desnutrición o sufran de tuberculosis (TBC). Igualmente, luego de atender a la población que acabamos de señalar, se procederá en atender a los niños de 7 - 13 años de edad, también a los ancianos y otros que se encuentren afectados por la tuberculosis, siendo éstos últimos considerados como segunda prioridad.

El empadronamiento y selección de los beneficiarios del PVL de acuerdo a la Ley, antes mencionada, establece que los gobiernos locales juntamente con el Comité de Administración del Programa desarrollarán la selección y empadronamiento de los usuarios mediante un sistema ya establecido que se denomina Sistema de Focalización de Hogares o SISFOH.

### **Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).**

El SISFOH fue creado mediante Resolución Ministerial N° 399-2004-PCM, como parte de la Presidencia del Consejo de ministros, a su vez en concordancia con la Resolución Ministerial 400-2004-PMC "Índice Socioeconómico de Asignación Geográfica, Ficha Socioeconómica y Metodología de Cálculo del Índice Focalización de Hogares, aprobados el día 20 de diciembre de 2004. Con el propósito de proveer a los programas sociales información que será utilizada para identificación y selección de sus beneficiarios" (Presidencia del Consejo de ministros, 2004).

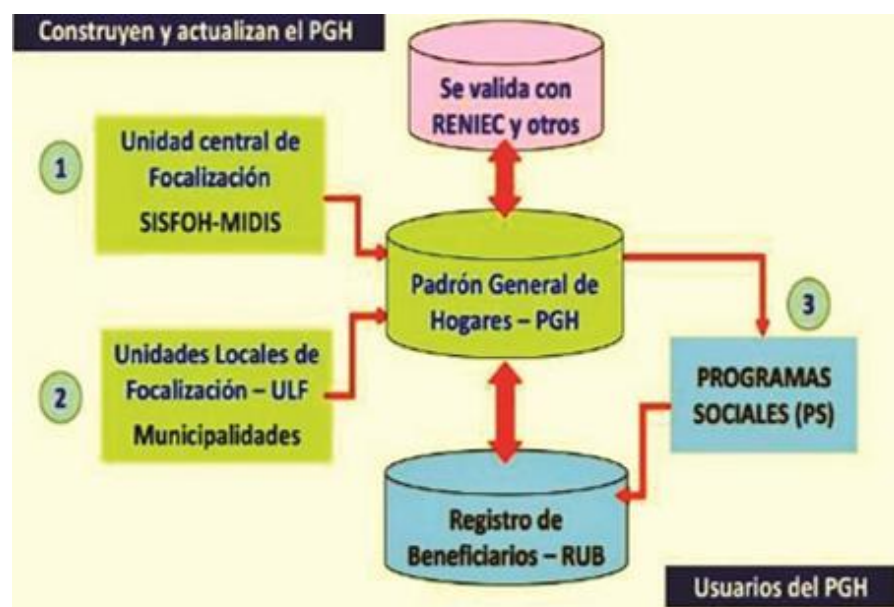
La municipalidad provincial de Leoncio Prado debe focalizar a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche a través del SISFOH para cubrir de manera más eficiente la labor que desarrolla este programa dentro de la municipalidad mencionada. Ello implica que los que tienen la responsabilidad de hacer este trabajo deben aplicar una ficha socioeconómica para recoger información fidedigna de los hogares clasificados, basado en la particularidad de la vivienda, del hogar y de las potencialidades de éste.



Este sistema (SISFOH) permite reconocer los hogares que se hallan en una circunstancia socioeconómica de pobreza extrema, pobreza y el de no pobre; con esta información se puede distinguir a los verdaderos beneficiarios de cuanto programa social conduzca el Estado. Por otra parte, es necesario aclarar que el MIDIS (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social) a través de la DOF (Dirección de Operaciones de Focalización), es la institución responsable de realizar la clasificación socioeconómica.

**Figura 4.**

*Componentes del Sistema de Focalización de Hogares*



Nota. SISFOH "Metas de Focalización de Hogares en el marco del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal del año 2012" (DS N° 004-2012-EF).

Para la identificación de los que se beneficiarán con el Programa en estudio, el SISFOH juega un papel preponderante para la ubicación de estos beneficiarios del vaso de leche, pues va a depender mucho de esta agrupación socioeconómica de hogares considerados como pobres extremos, pobres y no pobres se haya realizado de manera efectiva para que se convierta en un Programa

eficiente. Por lo tanto, valga la aclaración de que sólo se considerarán como beneficiarios aquellas personas que se encuentren en el nivel de clasificación de pobre y pobre extremo; y son solamente este tipo de población la que podrá tener acceso al Programa Vaso de leche en el Perú.

Mientras que a las personas que tengan socioeconómicamente una clasificación de no pobre no podrán acceder a este programa social.

## **2. La fase de Programación.**

Esta fase está compuesta por las siguientes actividades:

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

El Sistema Nacional de Abastecimiento es el que da las reglas para formular el PAC.

Se emplean las disposiciones establecidas en la Quinta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N°344-2018-EF, dentro de las cuales incluye:

- El área usuaria programa sus requerimientos adjuntando una descripción general de lo que se va a contratar.
- La oficina de presupuesto y planeamiento participa para efectuar los ajustes al cuadro consolidado de Necesidades y Proyectos del PAC.

### **¿Qué es el PAC?**

El PAC viene a ser un documento que busca anticiparse a las necesidades de bienes, servicios y obras que la institución va a requerir dentro de un periodo presupuestal, por lo tanto, debe prever anticipadamente la cantidad de ellos que serán necesarios para cumplir con las metas que tiene la organización, es decir lo que se necesita para lograr alcanzar con las funciones encargadas. Tiene como fin consolidar y programar todo aquello que se necesitará

dentro de un ejercicio presupuestal: a su vez difundirá a los proveedores para que ellos oferten sus productos o servicios que satisfagan las necesidades de la Entidad.

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

El Comité de Administración o el área de Logística de la Municipalidad, deberá realizar un análisis o estudio de mercado para determinar los valores referenciales de los bienes a adquirirse; para tal efecto, debe realizar diversas cotizaciones de precios a varios proveedores para constatar las ofertas que propone el mercado y las posibilidades de adquirir los productos que se requieran con la finalidad de conocer quiénes venden y a qué precio.

De esta manera se podrá establecer con precisión las cantidades, cualidades, descripciones y especificaciones técnicas de los productos y su costo promedio en el mercado incluyendo los impuestos en los que incurran los proveedores.

Los gobiernos locales ya sean municipalidades provinciales o distritales son las responsables de decidir la clase de alimentos con el cual se atenderá el PVL.

Así lo señala el artículo 2° de la Ley N° 27470, modificada mediante Ley N° 27712, son "los beneficiarios del programa quienes tienen la facultad de elegir el tipo de insumos que se adquirirá para la ejecución de éste, ya sea leche en cualquiera de sus formas o cualquier otro producto". Por eso, la decisión que se adopte sobre el tipo de productos a adquirir debe hacerse en una Asamblea que cuente con la participación de las madres representantes de los beneficiarios.

En el proceso que se lleva a cabo para seleccionar a los proveedores se considerará como mínimo éstos criterios: valor alimenticio, condiciones en las que se procesan los alimentos, proporción de los componentes que sean del Perú, la experiencia de la empresa proveedora y la opinión de los

consumidores o beneficiarios sobre sus preferencias en los productos que estarán gustosos a consumir.

### 3.2.2.2 Organización

La organización es otro elemento de la gestión administrativa que consiste en ordenar los bienes y establecer las tareas indispensables para conseguir los propósitos de una empresa.

**Stoner (1999)** señala que la organización es la segunda parte del procedimiento de administración que busca determinar cuáles son las actividades y recursos indispensables para lograr los objetivos de la empresa, así como repartir adecuadamente los bienes y establecer las tareas y funciones que realizarán las personas con el fin de delegar responsabilidades. El término organización se usa en la actualidad de dos maneras: la primera está referida a la entidad o empresa; así tenemos que una organización es por ejemplo, una escuela, un negocio de ventas, un equipo de futbol, una institución estatal, etc.; mientras que la segunda tiene que ver con la fase de organizar en qué medida se asigna las labores entre los que conforman la empresa a fin de lograr los objetivos organizacionales.

Según la Ley N° 27470, ley de ejecución del programa vaso de leche, éste se organiza de esta forma:

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

#### **1. Comité de Administración del Programa Vaso de Leche.**

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

- Alcalde o un funcionario municipal (no puede ser ningún regidor en la medida que la función de estos es la fiscalización de los actos de los funcionarios municipales), (puede ser el jefe del Programa Vaso de Leche).
- Un representante del Ministerio de Salud (por lo general un nutricionista o experto en nutrición).
- Tres representantes de la Organización del Programa del Vaso de Leche elegidas democráticamente por sus bases, de acuerdo con el estatuto de su organización.
- Un representante de la Asociación de Productores Agropecuarios de la región o zona, cuya representatividad será debidamente acreditada por el Ministerio de Agricultura.]

Estos miembros que conforman el Comité de Administración del PVL deberán ejercer sus actividades por un tiempo máximo de dos años seguidos, sin poder ser reelegidos de manera inmediata. También es importante precisar que este comité debe contar con un Reglamento de Organizaciones y Funciones o ROF, documento que debe ser refrendado por el Concejo Municipal para su reconocimiento. El Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche tiene como funciones las siguientes actividades:

- a) Coordinar la **ubicación** de los que se beneficiarán y empadronarlos para conocer el público objetivo.
- b) Comprobar la cantidad de usuarios, el número de raciones a entregar, el esquema de valor alimenticio y el cuadro de distribución oportuna de los productos.
- c) Elaborar de manera semestral la información para el Instituto Nacional de Estadística (INEI).
- d) Determinar de manera clara la descripción detallada de los productos con las consideraciones mínimas técnicamente aceptables que han sido previamente seleccionados por los beneficiarios del Programa. Tal y cual las normas que

se han establecido previamente en la parte 4.1 del art. 4, Ley N° 27712.

- e) Verificar que se cumplan de manera estricta con los valores nutricionales que se entregan en la ración diaria escogida por los beneficiarios.
- f) Seleccionar los productos alimentarios utilizando las siguientes razones:
  - El origen de los productos tiene que ser natural al 100%.
  - Los alimentos deben contener mínimamente un 90% de insumos producidos en el país (nacionales).
  - El Instituto Nacional de Salud es el responsable de determinar que la ración de alimentos debe tener un valor mínimo nutricional.
  - Asimismo, se deberá contar con productos de:
    - 1) Superior valor nutritivo
    - 2) Consistencia equilibrada
    - 3) Bajo precio

## ***2. Organizaciones de base del Programa Vaso de Leche.***

Para ser reconocidos como Comités del Vaso de Leche deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Solicitud remitida al alcalde del Distrito con atención al Programa del Vaso de Leche.
- Presentar un padrón de Beneficiarios (como mínimo 50 Beneficiarios).
- Croquis de Ubicación.

El proceso para su reconocimiento consiste en evaluar primeramente las solicitudes, luego hacer las visitas correspondientes para constatar que estos comités existen y finalmente, según la inspección realizada, se procederá a aprobar su inclusión para el año siguiente en la programación respectiva.

Una vez aprobados estos documentos, para que puedan ser reconocidos como tal, los mencionados comités deberán elegir su junta directiva por un periodo de dos años, que puede ser renovado en una asamblea extraordinaria que cuente con la asistencia de todos los integrantes del comité o beneficiarios. La función primordial de esta directiva es la de conducir el programa vaso de leche y la de representar a sus socias y beneficiarios.

La estructura del comité de Vaso de Leche está claramente establecida y está conformada de esta manera:

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

Los comités están encargados del almacenamiento de productos y la distribución de este. En el caso de que alguno de los comités incumpla con las disposiciones y normatividad del programa existe un conjunto de sanciones a las que los comités infractores pueden ser sometidos. Las sanciones son tres:

- Amonestación: Por no haber distribuido del mencionado producto.
- Reorganización: Denuncias por parte de los beneficiarios y/o de la comunidad.
- Cierre: Detecta malversación del producto e infringiendo la Ley (venta del producto).

### **3. *El Comité Especial.***

Es el organismo responsable de llevar a cabo los procesos para la selección y adquisición de los productos que se usarán en el Programa social Vaso de Leche. Este Comité es designado por el titular del pliego, que vendría a ser el alcalde o por el funcionario en el que el alcalde haya dispuesto esta atribución a través de una Resolución.

**Funciones que cumple el Comité Especial:**

Es el encargado de preparar y poner en marcha los procesos de adquisición, que empieza con la elaboración de las bases, las respuestas a las preguntas, detección de observaciones, recepción de las ofertas, calificación de los que postulan, evaluación de las propuestas alcanzadas y finalmente la decisión de otorgar la buena pro.

Los miembros del Comité especial están conformados por tres (03) personas como mínimo y por cinco (05) como máximo.

**4. *Elaboración de las bases por parte del Comité Especial para la adquisición de los insumos alimenticios.***

El Comité Especial elabora las bases para la adquisición de los insumos del Programa Vaso de Leche teniendo en consideración:

- La información sobre la cantidad de los insumos.
- Las características y especificaciones técnicas de éstos, así como los requerimientos técnicos mínimos establecidos por los usuarios.
- El valor referencial de los productos.
- Los recursos asignados y el tipo de proceso de selección.
- Establece los factores de evaluación de las propuestas técnicas y económicas, así como la metodología aplicable para la calificación.

El Comité Especial cuando va a preparar las bases del proceso, deberá también definir los criterios para evaluar las propuestas técnicas y las propuestas económicas, así como la manera en que se calificarán éstas propuestas recepcionadas.

**3.2.2.3 Ejecución**

La ejecución, conocida también en administración como la dirección, es la realización de todas las tareas previstas en la planificación. Tareas que permiten ejecutar los objetivos propuestos previamente.



## **1. Fase de distribución.**

La Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Leoncio Prado, tiene la responsabilidad de realizar la entrega de las raciones diarias de los productos alimenticios a cada uno de los comités del Vaso de Leche respectivos. Dicha ración está conformada por los productos: Leche evaporada en tarro, mezcla de hojuelas de avena con hojuelas de quinua.

El Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado debe poner en ejecución un conjunto de procesos para cumplir con el propósito de entregar alimentos a los beneficiarios, pues valgan verdades, éstos productos se entregan a los representantes de los comités del PVL, en el Almacén del mercado de Túpac Amaru, y en estos últimos tiempos se han estado distribuyendo en el Jr. Loreto N° 958, un local provisional de la municipalidad, para que luego sean trasladados por los directivos a los locales de los referidos comités y allí hacer la entrega definitiva a los beneficiarios del programa.

La Municipalidad realiza mensualmente su programación, en ella debe tener en cuenta que haya disponibilidad de productos alimenticios, las facilidades para trasladarlos, lo accesible en que se encuentren los comités del vaso de leche. Está establecido que la entrega de los productos alimentarios debe ser mensual, teniendo como fecha de distribución el primer día de cada mes. Sin embargo, se ha podido notar el retraso en esas entregas, pues en la mayoría de los casos éstos se hacen de manera trimestral. Faltando de esta manera llevar a cabo una distribución mucho más efectiva.

Las entregas de los alimentos del Programa se realizan mediante dos documentos: la PECOSA o Pedido de Comprobante de Salida del Almacén y el Acta de Recepción de Alimentos en los comités del Vaso de Leche; ambos documentos se emiten a nombre de la Presidenta del Comité del Vaso de Leche, quien firma representando a tal organización.

**Figura 5.**

*Beneficiarios del PVL recibiendo sus raciones en Almacén del mercado Túpac Amaru*



Nota. Municipalidad provincial de Leoncio Prado – Portal de transparencia.

**3.2.2.4 Control**

Robbins y Coulter (2009) mencionados por la Contraloría General de la República en el año 2014, señalan que el control es un proceso que consiste en vigilar las actividades para garantizar que se realicen según como se había planeado y corregir cualquier desviación que pudiera ocurrir de manera significativa.

***Fase de Supervisión y Control.***

Según la Ley N° 27470, artículo 9 sobre el control y la supervisión manifiesta que: la Contraloría General de la República es la encargada de supervisar y controlar los gastos que realizan en el programa vaso de leche, tanto de manera distrital como provincial, por lo tanto las municipalidades deben conservar toda la

documentación auténtica que sustente la ejecución del programa en mención, con la finalidad de rendir cuentas de los gastos que se han llevado a cabo y del origen de los alimentos adquiridos, bajo responsabilidad. Esta rendición de cuentas deberá realizarse al Órgano Rector del Sistema Nacional de Control, de manera oportuna según lo establecido en las directivas que emite este organismo público.

La Contraloría General de la República emitió la Directiva N° 015-2013-CG/CRL, aprobado mediante Resolución de la Contraloría General de la República N° 388-2013-CG, "Información a ser enviada a la Contraloría General de la República con relación al Gasto y Ración del Programa del Vaso de Leche con la finalidad de rendir cuenta de los gastos efectuados en su respectivo ámbito de circunscripción". Con esta Directiva las municipalidades provinciales y distritales informan a la Contraloría General de la República, los siguiente Formatos:

**Formato PVL:** Información Mensual de Gastos e Ingresos del Programa Vaso de Leche, origen de los insumos alimenticios adquiridos y proveedores que abastecieron al Programa durante el mes reportado. Este formato deberá llenarse por cada mes en que se reciba recursos del Tesoro Público, consignando el monto total de los compromisos efectuados en el mes, que incluye los montos pagados y los compromisos pendientes de pago con cargo a recursos del Programa. Dicho Formato debe contener la información del gasto efectuado, referida a tipo de alimentos adquiridos, datos del proveedor de cada producto, cantidades e importes comprados o recibidos como donación, gastos operativos del Programa y fuentes de financiamiento.

**Formato Ración:** Este formato sirve para reportar los datos de las raciones entregadas mensualmente, los días en que atendieron, la ración que se distribuye en la semana, alimentos entregados distribuidos, la manera en que las raciones llegan a los beneficiarios, calidad en la adquisición de alimentos (éstos deben tener

certificación) y cantidad de usuarios atendidos. El Formato ración tiene dos formas: Tipo “A” está referido al monto mensual destinado al municipio y que tiene que ser mayor a 1 UIT; y el Tipo “B” cuando el monto mensual destinado es menor a 1 UIT.

También cabe señalar que en el formato de clase A se registra información certificada, más en el formato clase B no se necesita registrar. Asimismo, tanto el Formato Ración de Tipo “A” y el formato Tipo “B”, deben completar y luego entregar juntamente con el Formato PVL, todos los datos mensuales de los gastos efectuados por el Programa del Vaso de Leche. Por otro lado ambos formatos Tipo “A” o “B”, son considerados en el registro que realiza el personal directamente de los municipios, a través del aplicativo informático llamado “Sistema del Programa Vaso de Leche”, posteriormente esta información ya consolidada deberá ser aprobada por el titular del pliego o en su defecto por un funcionario debidamente autorizado.

Los formatos deberán imprimirse utilizando la opción que ofrece el sistema y serán firmados y presentados a la Contraloría General de la República de manera trimestral, dentro de los quince (15) días posteriores al término de cada trimestre, debiéndose presentar la información correspondiente al trimestre reportado (tres formatos de Gastos e Ingresos y tres formatos de las raciones distribuidas en los meses reportados).

### ***Órgano de Control Institucional – OCI.***

Según la Directiva N° 007-2015-CG/PROCAL. El órgano de Control Institucional es un órgano del Sistema Nacional de Control, cuya finalidad es llevar a cabo el control gubernamental, “se efectúa bajo la normatividad de la Contraloría General, la que establece los lineamientos, disposiciones y procedimientos técnicos correspondientes a su proceso. Las modalidades de control que se aplican están en función a la naturaleza y/o especialización de dichas entidades.

Cabe indicar que el responsable de la OCI y el personal, tienen a su cargo llevar a cabo el control concurrente y el control posterior y

todos aquellos descritos en el Plan Anual de Control teniendo en cuenta lo estipulado por la Contraloría General de la República.

**Auditoria:**

Las auditorías se ejecutan por orden de la CGR, quien establece las normas a seguir, también las disposiciones y procedimientos técnicos.

Una auditoria es la comprobación de las operaciones financieras, administrativas y económicas para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos, a la entidad sujeta a control y se practica mediante la revisión de los documentos que soporte legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control están de acuerdo con las normas vigentes.

**3.2.3. Satisfacción de los beneficiarios.**

Gurtler et al. (2000) nos dicen que la satisfacción se puede definir como la categoría en donde una población, un grupo social, o una familia, buscan saciar sus carencias elementales. Esta definición está de acuerdo con el nivel socioeconómico que tiene incidencia en la vida con calidad de los seres humanos e implica establecer sistemas bien organizados sobre leyes, políticas, servicios y organizaciones sociales que están diseñadas para buscar en las poblaciones, en los individuos y hogares, que logren niveles de satisfacción en sus vidas, en sus relaciones individuales y sociales para conseguir elevar sus potenciales fortalezas en el lugar en donde se desenvuelven.

Según el MIDIS (2016) para que haya satisfacción, deben ocurrir dos aspectos bien marcados que son la preparación y el consumo del producto ofertado; en otras palabras es el traslado desde el que produce hasta el que consume, que vendrían a ser los beneficiarios, para que esto ocurra se realizarán algunas acciones como; el servicio ofertado, el tamaño o cantidad, el lugar y el momento ideal, según cómo se hayan desarrollado estas actividades se sabrá cuál es la percepción del consumidor que podría resultar favorable o desfavorable.

En la tesis que presentamos la satisfacción del PVL vendría a ser el resultado que deberá cubrir con los anhelos de los beneficiarios, según el producto consumido por los niños de 0 a 13 años de edad, por las madres embarazadas y mamás en tiempos de lactancia.

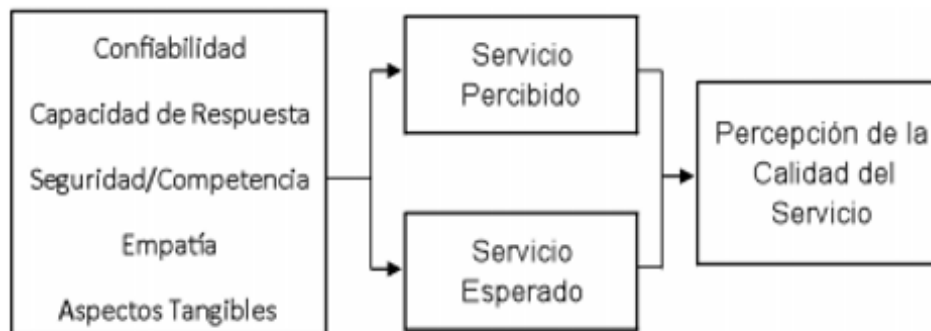
### **Satisfacción de los beneficiarios por la calidad de servicio recibido**

Cuando hablamos de satisfacción de los beneficiarios por la calidad de servicio obtenido, nos estamos refiriendo al juicio que tienen los clientes respecto a un producto o servicio. Es, en otras palabras, el resultado de una experiencia personal al haber consumido o usado un bien sea tangible o intangible, donde el cliente tiene la ventaja de evaluar las expectativas con el resultado y de esta forma reflejar los sentimientos del cliente (Quispe & Ayaviri, 2016). Las percepciones y evaluaciones que hace el cliente, su grado de satisfacción general y todos los factores de calidad serán muy relevantes para el juicio; sin olvidar que tal juicio también va a depender de aspectos tangibles y puede variar según la persona y según el tiempo, sobre todo cuando hace la comparación con otros productos o servicios encontrando diferencias significativas que pueden modificar el grado de satisfacción (Bruni, 2017).

#### **3.2.4. Dimensiones de la satisfacción del cliente.**

Las dimensiones para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios por el servicio recibido han sido tomadas del modelo SERVQUAL (Service Quality) propuesto por los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1988, modelo que ha sido y sigue siendo utilizado por muchas empresas de diferentes rubros que dentro de sus servicios están la atención al cliente.

Este modelo permite medir la calidad en la obtención de los servicios, saber sobre las perspectivas que tienen los usuarios y de qué manera aprecian o perciben el servicio; asimismo, este modelo permitirá evaluar las circunstancias cualitativas y cuantitativas de los usuarios (Matsumoto, 2014).

**Figura 6.***Dimensiones de la calidad de servicio*

Nota. La figura muestra las dimensiones de la calidad de servicio recopilado de Ganga, Alarcón, & Pedraja, (2019).

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones, que tratan de medir la calidad de servicio esperado y percibido por los usuarios por medio de indicadores que lograrán recolectar la información que brinde el usuario respecto al servicio:

#### **A. Elementos tangibles**

Está referida a cómo se encuentran las instalaciones físicamente, los equipos, los trabajadores y los materiales de trabajo (Bustamante et al. 2019; Matsumoto 2014). Tiene los siguientes elementos:

- a) Apariencia moderna de los equipos
- b) Instalaciones atractivas
- c) Elementos materiales adecuados

#### **B. Capacidad de respuesta**

Es la predisposición que tiene el personal para ofrecer su ayuda y un servicio de forma rápida y apropiada a los usuarios. Esta dimensión hace referencia a la prontitud con la que se atiende las consultas o solicitudes de los clientes, responder sus dudas y/o quejas y solucionar sus problemas (Matsumoto, 2014). Los aspectos más destacados son:

- a) Comunican cuando terminarán el servicio
- b) El personal ofrece un servicio rápido
- c) Los servidores siempre están dispuestos a ayudar
- d) Los servidores nunca están demasiado ocupados

### **C. Fiabilidad**

Es la capacidad de prestar el servicio de manera confiable y muy cuidadosa. Es decir, se da cuando la empresa cumple lo que promete en las entregas, suministro del servicio y la resolución de problemas (Matsumoto, 2014; Ganga et al. 2019). También, en esta dimensión, se encuentra la capacidad y el conocimiento profesional de la organización (Sánchez, 2016).

Encontramos en esta dimensión los siguientes indicadores:

- a) Cumplen lo que prometen
- b) Interés sincero en resolver problemas
- c) Realizan bien el servicio desde la primera vez
- d) No cometen errores

### **D. Seguridad o garantía**

Son las habilidades y conocimientos mostrados por los servidores para inspirar credibilidad y confianza sobre lo que están realizando, este concepto también incluye la credibilidad que ofrece la organización al usuario de que su problema será resuelto de la mejor manera con honestidad y confianza (Gangar et al. 2019; Sánchez y Sánchez, 2016).

Los atributos sobresalientes de esta dimensión son:

- a) Cumplen lo que prometen
- b) Interés sincero en resolver problemas
- c) Realizan bien el servicio desde la primera vez
- d) No cometen errores

### **E. Empatía**

Es la capacidad de comprender las necesidades de los usuarios, a través de una atención con esmero y de manera específica. La empatía se comunica a través de un servicio personalizado y adaptado a las



necesidades y gustos del cliente (Ganga et al. 2019; Matsumoto, 2014). Esta dimensión se puede transmitir por medio de:

- a) Ofrecer una atención individualizada
- b) Horarios de atención convenientes para los clientes
- c) Los empleados ofrecen una atención personalizada
- d) Comprenden las necesidades de los usuarios

En el presente trabajo de investigación se tomarán en cuenta solamente cuatro (04) dimensiones de las cinco (05) señaladas, dentro de ellas: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía. No se tocará la dimensión seguridad y garantía porque está más orientada a la empresa privada y en nuestro caso estamos investigando la gestión de un programa social dependiente del sector público.

### **3.3. Definición de términos básicos:**

#### **A. Asignación Presupuestaria:**

Se entiende así a los fondos públicos que están referidos en la Ley Anual de Presupuesto, destinados para las entidades que forman parte del Sector Público. Estos fondos tienen como misión que las entidades logren sus propósitos institucionales, teniendo en cuenta que deben formar parte del Presupuesto Institucional para poder ser utilizado por la entidad. (Glosario de Términos del Sistema de Gestión Presupuestaria del Estado, 2014)

#### **B. Beneficiarios.**

Un beneficiario es la persona que tiene derecho a recibir beneficios que resulten de ciertos actos. Un beneficiario puede ser una persona o varias personas. La palabra beneficiario también se refiere a un prestamista en un fondo de fideicomiso; que vendría a ser la persona a quien se le asigna el derecho de cobrar una deuda, un cheque o un pagaré; es decir, la persona a quien se le paga (Gobierno Regional de Junín, 1999).

**C. Calendario de Compromisos:**

Es aprobado por la Dirección Nacional del Presupuesto Público y consiste en el instrumento para controlar presupuestalmente el gasto, que se emite para determinar los montos máximos que deben comprometerse cada mes, según las Asignaciones Presupuestarias estipuladas en el Presupuesto Institucional del Pliego y en base a la disposición financiera que existe en la Caja Fiscal. (Glosario de Términos del Sistema de Gestión Presupuestaria del Estado, 2014).

**D. Focalización:**

Consiste en identificar a las personas o grupos de ellas en situación de pobreza, vulnerabilidad o exclusión y se desarrolla a través de un conjunto de reglas e instrumentos previamente establecidos, para determinar a los potenciales beneficiarios de intervenciones, a ser provistas por los programas sociales y subsidios del Estado, (MIDIS, Guía del Empadronador, 2015).

**E. Gestión Administrativa.**

La gestión administrativa es un proceso que involucra la planeación, dirección, organización, control y evaluación, con la finalidad de contribuir en el buen funcionamiento de las organizaciones y buscar la eficiencia en sus operaciones (Castro, 2014).

**F. Hogar:**

Conjunto de personas, sean o no parientes, que ocupan en su totalidad o en parte una vivienda o local utilizado como habitación en calidad de residente habitual, que comparten las comidas principales y atienden en común otras necesidades vitales básicas financiadas con un presupuesto común. (MIDIS, Guía del Empadronador, 2015).

**G. Municipalidad**

Las municipalidades son órganos de gobierno que buscan lograr el bienestar de los que habitan en su jurisdicción, promover su integral desarrollo y la preservación del medioambiente, con las potestades

otorgadas por la Constitución y otras leyes. (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2020)

**H. Política social:**

Son las acciones públicas que tienen como finalidad la de contribuir a elevar el bienestar social de la población y a eliminar todas las trabas sociales. Por otro lado, toda Política Social se expresa en leyes, planes, metas, normas y disposiciones que reconocen los conceptos de deuda y derechos sociales de una población, (Vera, 2002).

**I. Programa Social:**

Son iniciativas específicas que tienen como fin contribuir directamente en el mejoramiento de la calidad de vida y su sostenibilidad en el tiempo de una cantidad de habitantes. (Valle, 2006).

**J. Programa Vaso de Leche:**

Es un programa social creado mediante la Ley N<sup>o</sup> 24059 y complementada con la Ley N<sup>o</sup> 27470, a fin de ofrecer una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable, con el propósito de ayudarla a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentra (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018).

**K. Satisfacción**

Es el logro de las expectativas al haber recibido o consumido un servicio por un determinado grupo de personas. (Peralta, 2006).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DE LOS DATOS POBLACIONALES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 4.1.1 Datos personales.

##### Análisis sobre el género de los encuestados

De las personas encuestadas en la investigación, el 93% pertenece al género femenino, mientras que un 7% es de sexo masculino. Según se puede apreciar en la tabla 4 y figura 7.

**Tabla 4.**

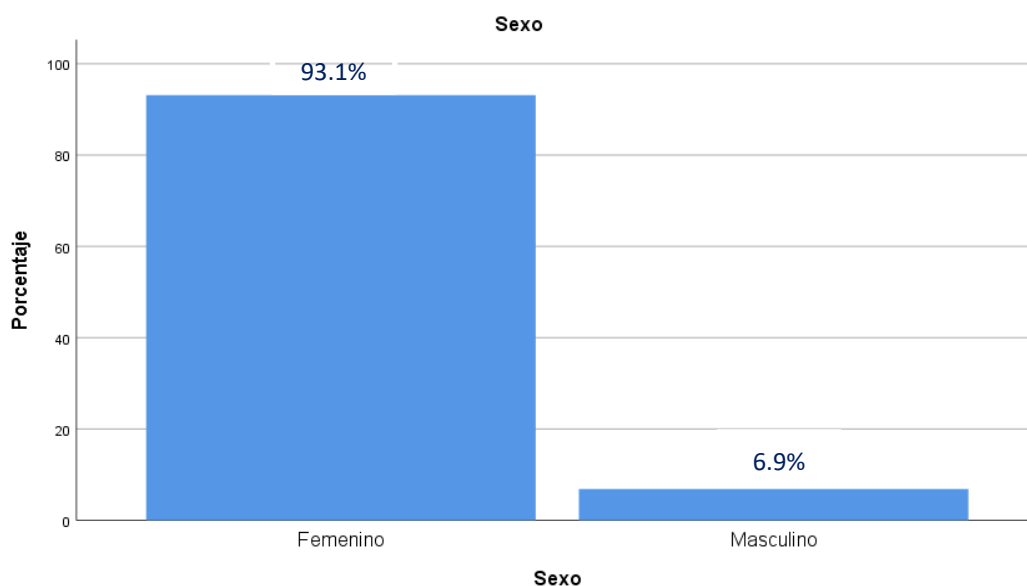
*Análisis según sexo de la muestra encuestada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	122	93,1	93,1	93,1
	Masculino	9	6,9	6,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL marzo 2022.

**Figura 7.**

*Beneficiarios del programa de vaso de leche según su género*



Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

### Análisis sobre el rango de edad de los encuestados

De las personas encuestadas en la presente investigación, sobre la edad de las mismas, se obtuvo que el 39.7% de los beneficiarios tiene entre 26 y 34 años y un 1.5% es de 56 a más años. Según se observa en la tabla 5 y en la figura 8.

**Tabla 5.**

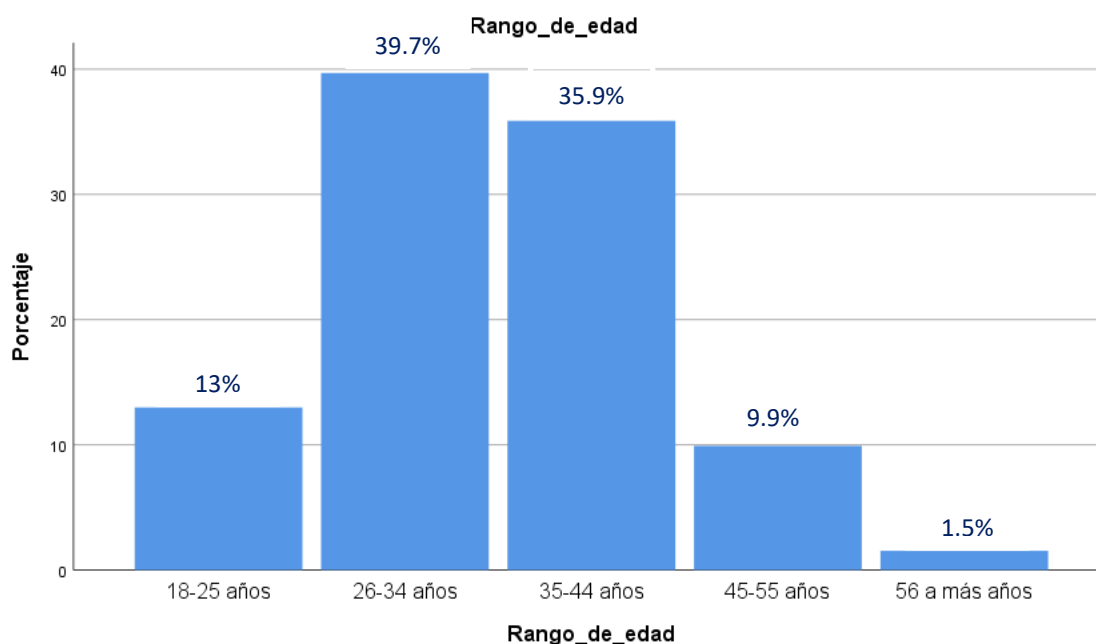
*Rango de edad de las personas encuestadas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25 años	17	13,0	13,0	13,0
	26-34 años	52	39,7	39,7	52,7
	35-44 años	47	35,9	35,9	88,5
	45-55 años	13	9,9	9,9	98,5
	56 a más años	2	1,5	1,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL marzo 2022.

**Figura 8.**

*Rango de edad de la muestra encuestada*



Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

### Análisis sobre el nivel de estudios de los encuestados

Del análisis según el nivel de estudios de las personas encuestadas, el 33.6% de la población tiene secundaria completa y un 1.5% no tiene estudios. Según la tabla 6 y la figura 9.

**Tabla 6.**

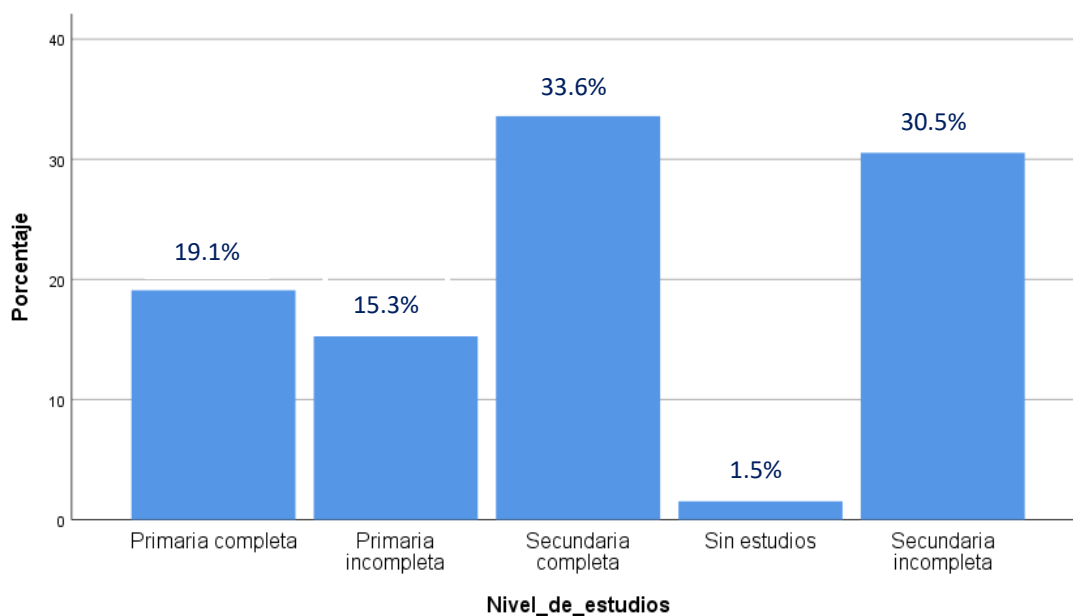
*Nivel de estudios de los beneficiarios encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria completa	25	19,1	19,1	19,1
	Primaria incompleta	20	15,3	15,3	34,4
	Secundaria completa	44	33,6	33,6	67,9
	Sin estudios	2	1,5	1,5	69,5
	Secundaria incompleta	40	30,5	30,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL marzo 2022

**Figura 9.**

*Nivel de estudios de los beneficiarios encuestados*



Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022). Fuente elaboración propia.

### Análisis sobre el número de hijos de los encuestados

Del análisis sobre el número de hijos de las personas encuestadas, el 58% de los beneficiarios tiene entre 2 a 3 hijos y un 3.1% tiene entre 6 y 7 hijos. Según se observa en la tabla 7 y figura 10.

**Tabla 7.**

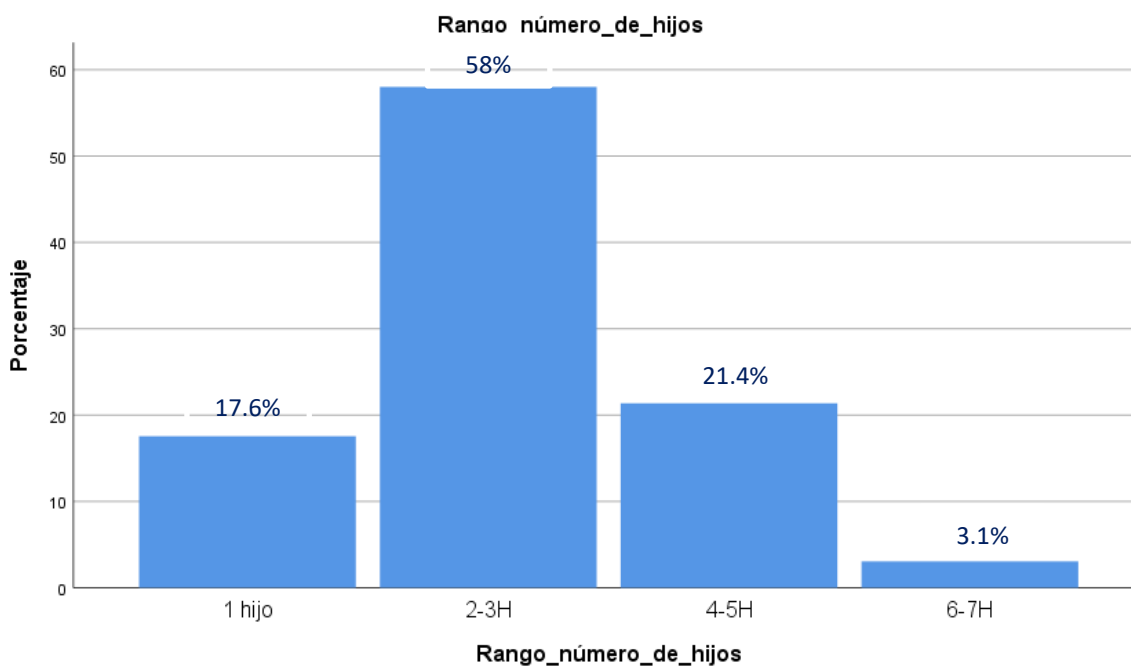
*Número de hijos de los beneficiarios encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 hijo	23	17,6	17,6	17,6
	2-3H	76	58,0	58,0	75,6
	4-5H	28	21,4	21,4	96,9
	6-7H	4	3,1	3,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL marzo 2022

**Figura 10.**

*Rango de número de hijos de los beneficiarios encuestados*



Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022). Fuente elaboración propia.

### **Análisis sobre los integrantes del hogar que son beneficiarios**

Del análisis sobre los integrantes del hogar que son beneficiarios del PVL, del 46.6% de la población sólo un (01) integrante de la familia recibe la ración del programa, mientras que sólo un 4.6% reciben 5 o más beneficiarios dentro de una misma familia. Según la tabla 8 y figura 11.

**Tabla 8.**

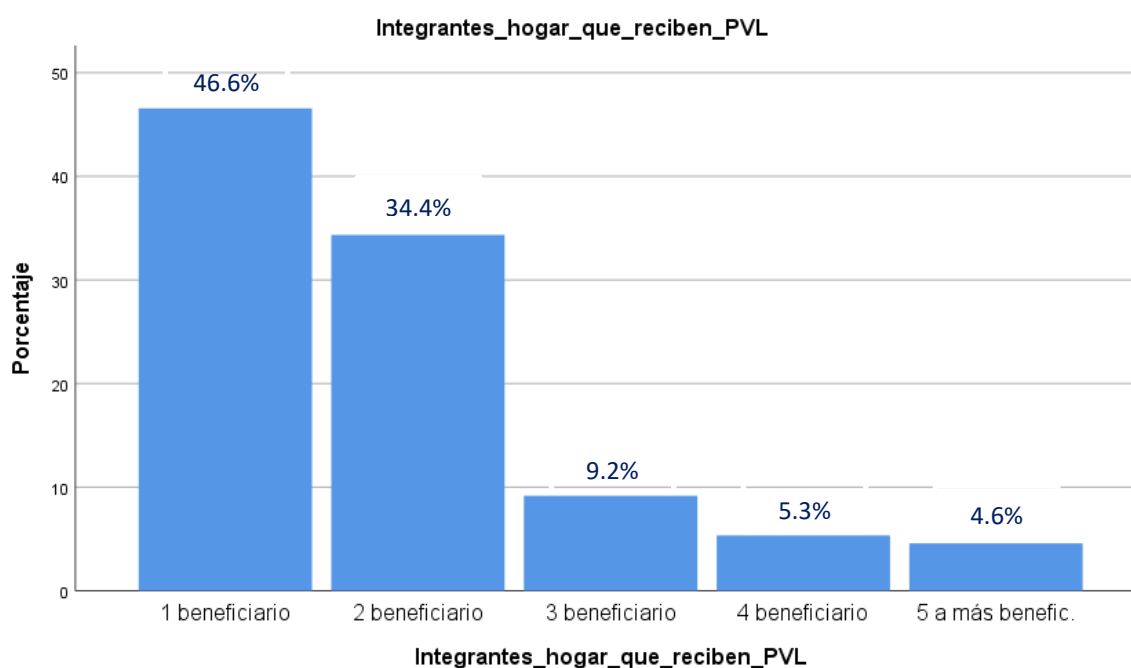
*Integrantes del hogar que reciben PVL*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 beneficiario	61	46,6	46,6	46,6
	2 beneficiario	45	34,4	34,4	80,9
	3 beneficiario	12	9,2	9,2	90,1
	4 beneficiario	7	5,3	5,3	95,4
	5 a más benefic.	6	4,6	4,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL marzo 2022

**Figura 11.**

*Integrantes de un hogar que reciben sus raciones del PVL*



Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).



### Análisis sobre el ingreso mensual que perciben los beneficiarios

Del análisis sobre el ingreso promedio mensual que perciben los beneficiarios del PVL, el 63.4% tiene un ingreso menor a S/. 500.00, mientras que sólo un 1.5% percibe entre S/. 1,500.00 y 2,000.00. Según la tabla 9 y figura 12.

**Tabla 9.**

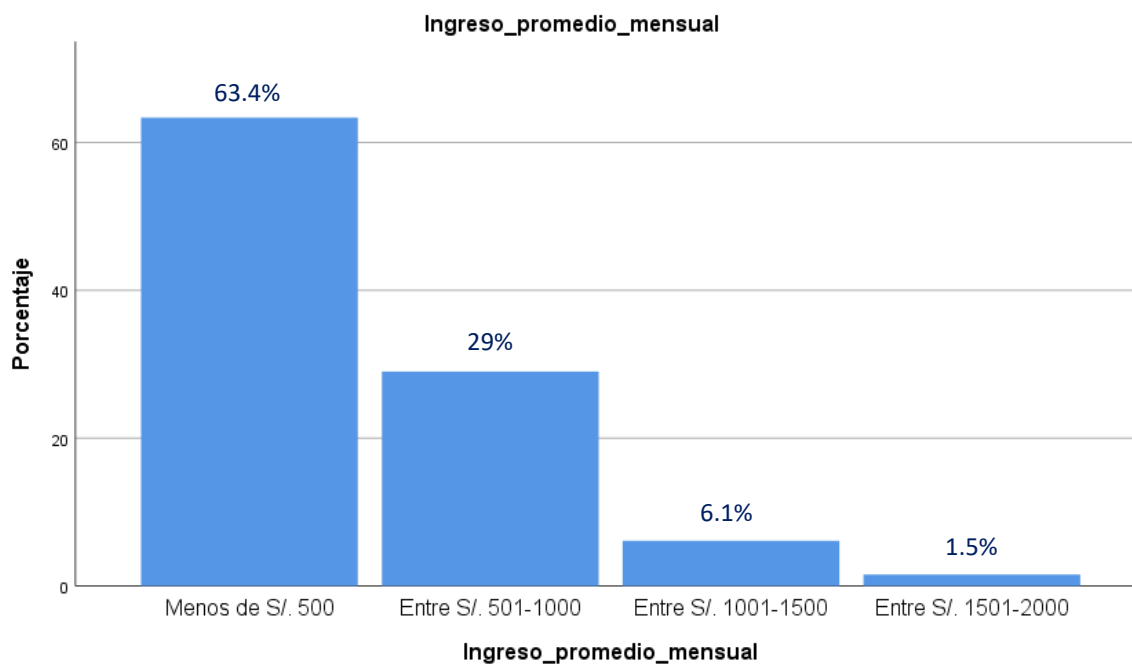
*Ingreso promedio mensual*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de S/. 500	83	63,4	63,4	63,4
	Entre S/. 501-1000	38	29,0	29,0	92,4
	Entre S/. 1001-1500	8	6,1	6,1	98,5
	Entre S/. 1501-2000	2	1,5	1,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL marzo 2022

**Figura 12.**

*Ingreso promedio mensual de los beneficiarios del PVL*



Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022). Fuente elaboración propia.

## **4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

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

Para el análisis de la variable independiente se desarrolló una encuesta dirigida a los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado que obra en el anexo 01, en dicha técnica se evaluaron las contestaciones en una escala de Likert, en donde se analizaron la percepción que tienen con relación a 4 dimensiones: planificación, organización, ejecución y control; labor que desarrolla la municipalidad a través de la Subgerencia de Programas Sociales, cuya calificación otorgada por ellos mismos a través de las respuestas obtenidas del cuestionario en mención, se encuentran detalladas en el siguiente orden:

#### **4.2.1.1 Análisis de la dimensión planificación**

Planificar es poner en práctica un conjunto de actividades que se realizan para lograr los objetivos de una organización. Planificar quiere decir anticiparnos a eventos que pueden representar una amenaza o una oportunidad.

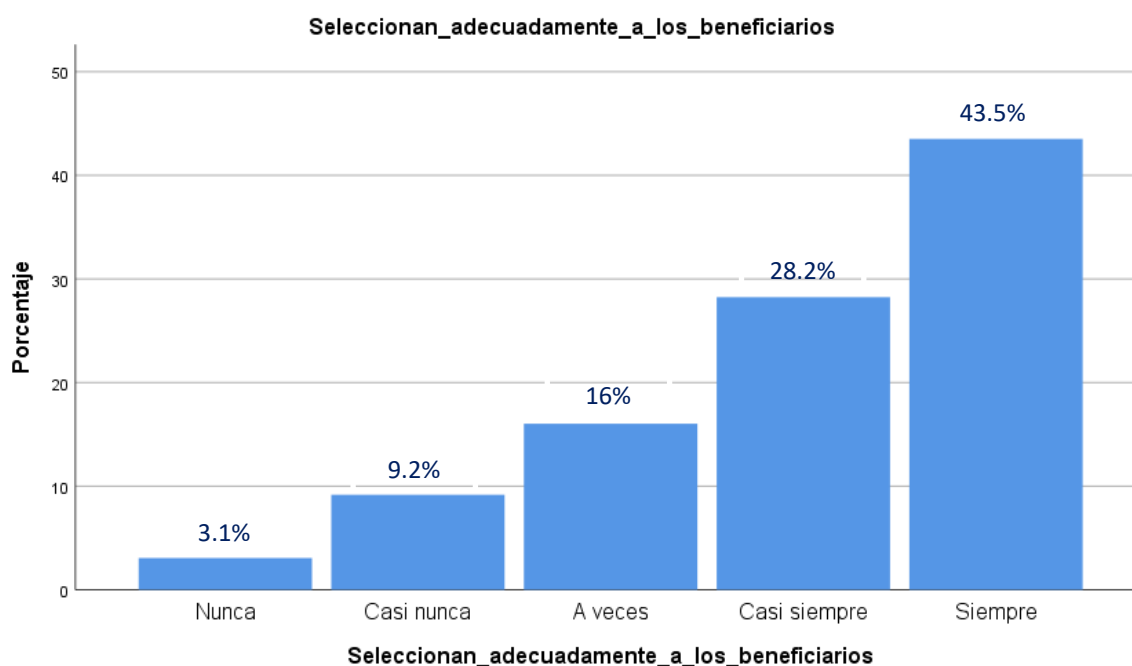
En el presente trabajo de investigación se realizaron 2 preguntas a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche (PVL) para medir su percepción de acuerdo con las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

- A. ¿Seleccionan adecuadamente a los beneficiarios del PVL?
- B. ¿Les avisan con anticipación la fecha y hora de la entrega de sus productos?

**Tabla 10***Seleccionan adecuadamente a los beneficiarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	12	9,2	9,2	12,2
	A veces	21	16,0	16,0	28,2
	Casi siempre	37	28,2	28,2	56,5
	Siempre	57	43,5	43,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL marzo 2022

**Figura 13.***Si seleccionan adecuadamente a los beneficiarios*

Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

**Interpretación:** Es necesario realizar una adecuada selección de los beneficiarios del programa para que éstos se sientan muy satisfechos. De la encuesta realizada a 131 beneficiarios del PVL, se consiguieron los

resultados que se muestran en la tabla 10 y figura 13, donde el 43.5% señala que siempre se selecciona adecuadamente a los beneficiarios, a su vez éstas respuestas corresponden al sentir de 57 personas. Por otra parte, se observa que un 3.1% (4 personas) afirman que nunca se realiza una buena selección.

**Tabla 11**

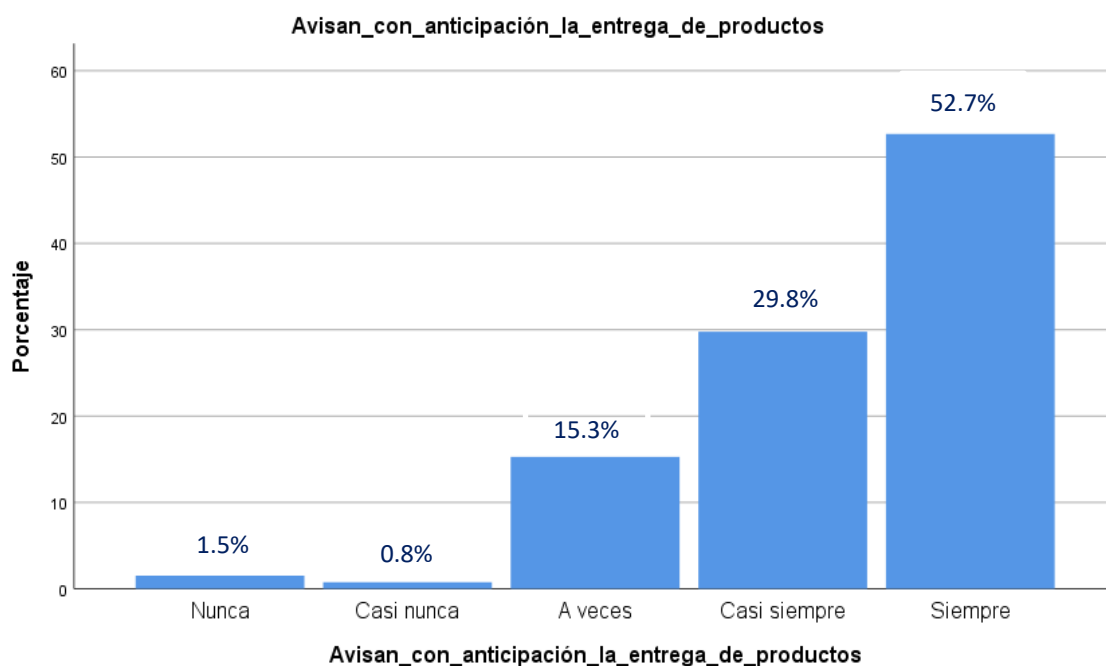
*Avisan con anticipación la entrega de productos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	1	,8	,8	2,3
	A veces	20	15,3	15,3	17,6
	Casi siempre	39	29,8	29,8	47,3
	Siempre	69	52,7	52,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL marzo 2022

**Figura 14.**

*Si avisan con anticipación la entrega de productos a los beneficiarios*



Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

**Interpretación:** Es necesario avisar con anticipación la entrega de las raciones a los beneficiarios del programa para que éstos se sientan satisfechos. De la encuesta realizada a 131 beneficiarios del PVL, se consiguieron resultados que se muestran en la tabla 11 y figura 14, en donde el 52.7% dice que siempre se avisa con anticipación, a su vez estas respuestas corresponden al sentir de 69 personas. Por otra parte, se observa que un 0.8% (1 persona) afirma que casi nunca se avisa la entrega de productos.

#### 4.2.1.2 Análisis de la dimensión organización

La organización es un grupo de tareas y acciones que se realizan coordinadamente con el fin de alcanzar los propósitos de la institución.

En el presente trabajo de investigación se realizaron 2 preguntas a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche (PVL) para medir su percepción de acuerdo con las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

- A. ¿Se encuentra bien organizado y hay un orden en las labores que les compete de su comité de vaso de leche?
- B. ¿Participa usted en la elección de los directivos del programa Vaso de Leche?

**Tabla 12**

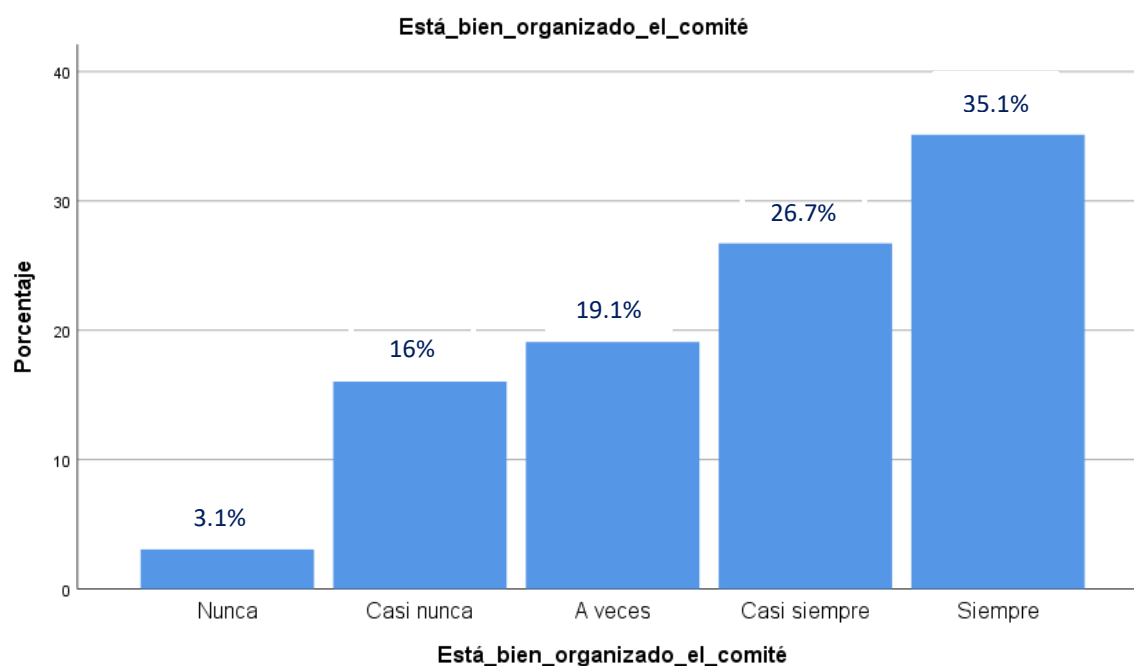
*Si está bien organizado el comité*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	21	16,0	16,0	19,1
	A veces	25	19,1	19,1	38,2
	Casi siempre	35	26,7	26,7	64,9
	Siempre	46	35,1	35,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL marzo 2022

**Figura 15.**

*Si está bien organizado el comité*



Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022). Fuente elaboración propia.

**Interpretación:** Es necesario que los Comités del vaso de leche estén bien ordenados para que haya una atención de calidad y se logre la satisfacción de los beneficiarios. En la encuesta hecha a 131 beneficiarios del PVL, se consiguió un resultado que se indica en la tabla 12 y figura 15, donde el 35.1% señala que siempre están organizados, a su vez estas respuestas corresponden al sentir de 46 personas. De otro lado, se observa que un 3.1% (4 beneficiarios) señalan que nunca están organizados los comités del PVL.

**Tabla 13**

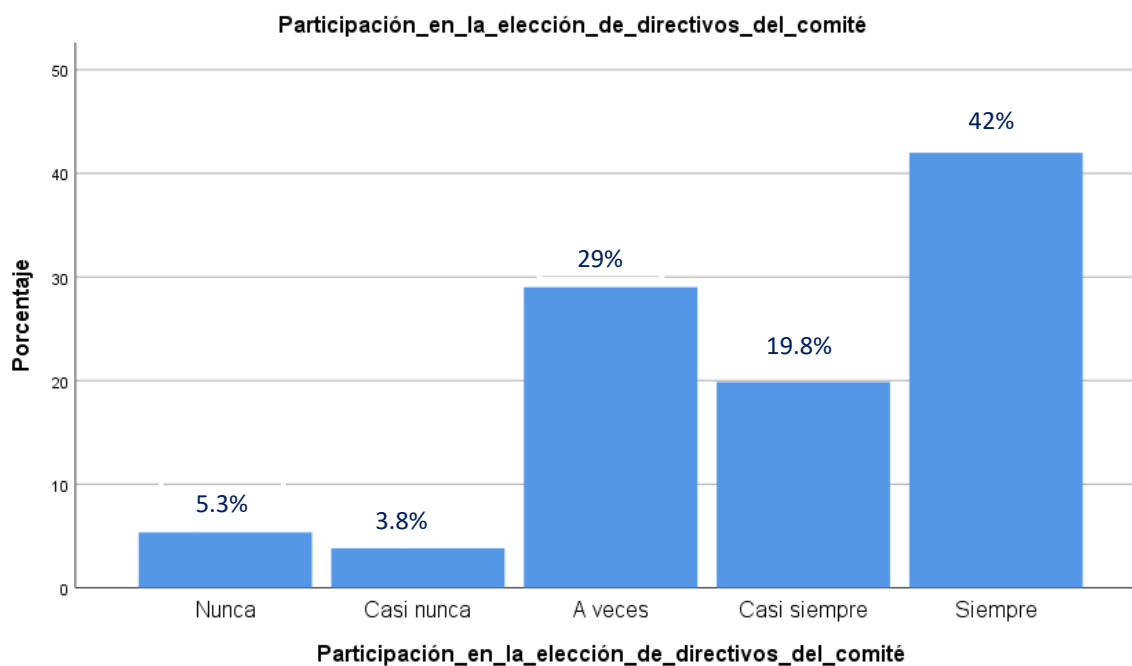
*Si participa en la elección de directivos del comité del PVL*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	5	3,8	3,8	9,2
	A veces	38	29,0	29,0	38,2
	Casi siempre	26	19,8	19,8	58,0
	Siempre	55	42,0	42,0	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL marzo 2022

**Figura 16.**

*Su participación en la elección de los directivos del comité del vaso de leche*



Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022). Fuente elaboración propia.

**Interpretación:** Es necesario que los beneficiarios de los Comités del vaso de leche participen en la elección de sus directivos para que haya

transparencia y estén satisfechos. De la encuesta realizada, se consiguió un resultado que se indica en la tabla 13 y figura 16, donde el 42% indica que siempre participan, a su vez estas respuestas corresponden al sentir de 55 personas. De otro lado, se observa que un 3.8% (5 beneficiarios) señalan que casi nunca participan en la elección de los directivos del comité.

#### 4.2.1.3 Análisis de la dimensión ejecución

La ejecución es una función muy importante en el proceso administrativo, como tal, la ejecución tiene que ver con la realización de un conjunto de tareas y operaciones o actividades establecidas en un plan de trabajo.

En la investigación realizada se hicieron 2 preguntas a los beneficiarios del programa para conocer su percepción sobre la ejecución de este programa social, cuyas respuestas se consolidaron de las interrogantes que a continuación detallamos:

- A. ¿Existe una distribución equitativa de productos del PVL?
- B. ¿Se entregan los productos en los plazos establecidos?

**Tabla 14**

*Se realiza una distribución equitativa de los productos del PVL*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	10	7,6	7,6	9,9
	A veces	17	13,0	13,0	22,9
	Casi siempre	39	29,8	29,8	52,7
	Siempre	62	47,3	47,3	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

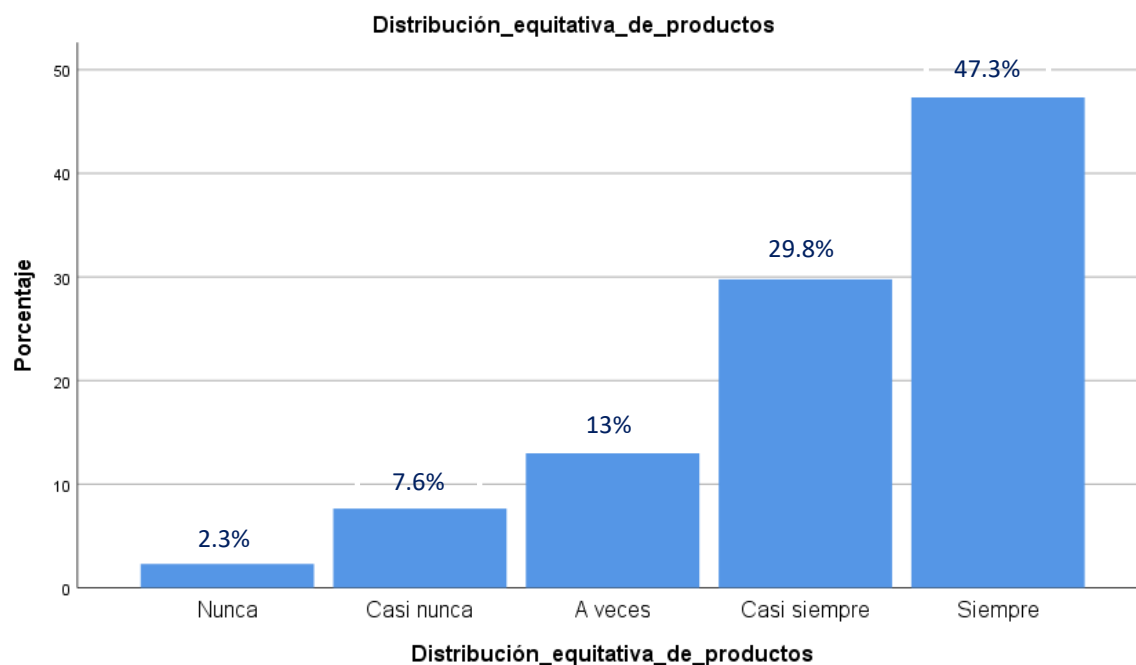
Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL (marzo 2022).

Fuente elaboración propia



**Figura 17.**

*Distribución equitativa de los productos del comité del vaso de leche*



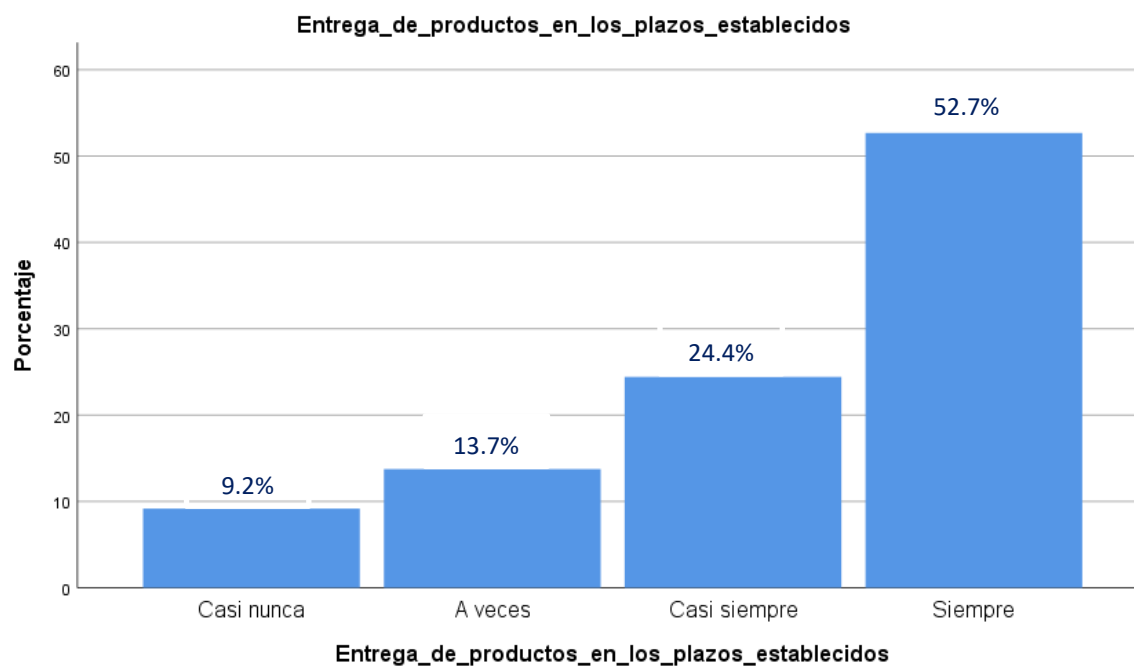
Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

**Interpretación:** Es necesario que la entrega de productos del programa se realice de forma equitativa entre los beneficiarios del programa, para que todos queden satisfechos. De la encuesta realizada a 131 beneficiarios del PVL, se consiguieron resultados que se muestran en la tabla 14 y figura 17, donde el 47.3% indica que siempre se distribuye equitativamente, respuestas que contestaron 62 personas. De otro lado, se observa que un 2.3% (3 beneficiarios) señalan que nunca se distribuyen de manera equitativa los productos del programa vaso de leche en su comité.

**Tabla 15***Entrega de productos en los plazos establecidos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	9,2	9,2	9,2
	A veces	18	13,7	13,7	22,9
	Casi siempre	32	24,4	24,4	47,3
	Siempre	69	52,7	52,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, marzo 2022

**Figura 18.***Entrega de los productos del vaso de leche en los plazos establecidos*

Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

**Interpretación:** Es necesario que la distribución de los productos del vaso de leche se realice en los tiempos programados para que todos queden satisfechos. De la encuesta realizada se consiguió los resultados que se muestran en la tabla 15 y figura 18, donde el 52.7% indica que siempre se entrega en los plazos, respuestas proporcionadas por 69

personas. De otro lado, un 9.2% (12 beneficiarios) señalan que casi nunca se entregan los productos de acuerdo con lo establecido.

#### 4.2.1.4 Análisis de la dimensión control

El control es la última etapa del proceso de la administración que sirve para verificar que los objetivos de una empresa, área o producto cumplan con las normas y exigencias establecidas. El control tiene como propósito evitar irregularidades y corregir las anomalías que no le dan eficiencia al sistema.

En la investigación realizada sobre esta dimensión se hicieron 2 preguntas a los beneficiarios del programa para conocer su percepción sobre el control que se realiza de este programa social, cuyas respuestas se consolidaron de las interrogantes que a continuación detallamos:

- A. ¿Existe supervisión de la entrega de productos por parte de la Oficina de Control Interno de la Municipalidad?
- B. ¿Ha recibido capacitación en materia de control del programa Vaso de Leche?

**Tabla 16**

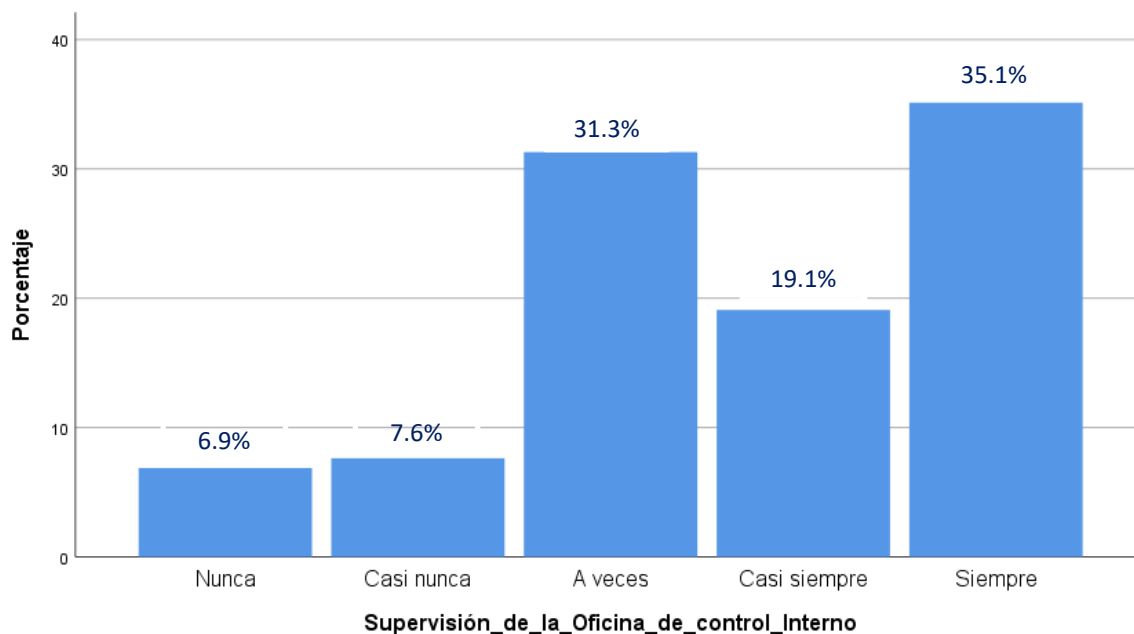
*Supervisión de la Oficina de Control Interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	6,9	6,9	6,9
	Casi nunca	10	7,6	7,6	14,5
	A veces	41	31,3	31,3	45,8
	Casi siempre	25	19,1	19,1	64,9
	Siempre	46	35,1	35,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, marzo 2022

**Figura 19.**

*Supervisión por parte de la Oficina de Control Interno de la MPLP*



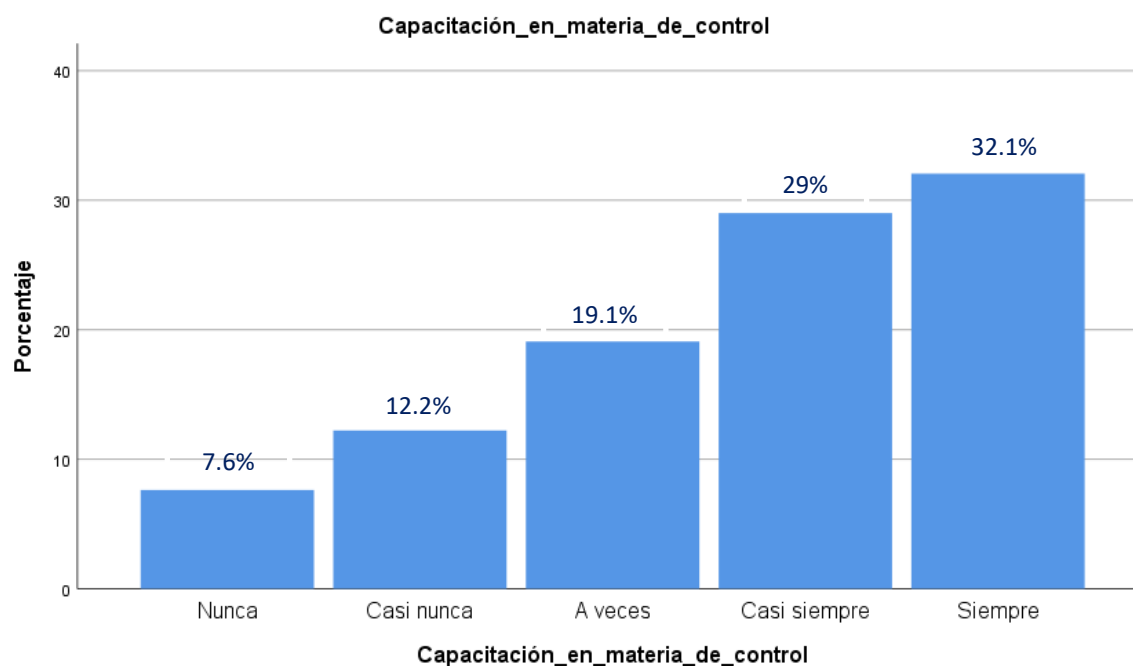
Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

**Interpretación:** Es necesario que exista supervisión y fiscalización por parte de la OCI de la municipalidad para que la entrega de los productos del vaso de leche se realice de manera transparente y queden los beneficiarios completamente satisfechos. De la encuesta realizada a 131 beneficiarios del PVL, se consiguieron respuestas que se indican en la tabla 16 y figura 19, donde el 35.1% menciona que siempre se realizan supervisiones del Órgano de Control Interno, respuestas que fueron brindadas por 46 personas. De otro parte, y en una menor proporcionalidad se observa que un 6.9% (9 beneficiarios) señalan que nunca se llevan a cabo las supervisiones a las entregas de productos alimenticios del vaso de leche por parte de la Oficina de Control de la municipalidad.

**Tabla 17***Capacitación en materia de Control a los beneficiarios del programa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	7,6	7,6	7,6
	Casi nunca	16	12,2	12,2	19,8
	A veces	25	19,1	19,1	38,9
	Casi siempre	38	29,0	29,0	67,9
	Siempre	42	32,1	32,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, marzo 2022

**Figura 20.***Capacitación en materia de Control a los beneficiarios del PVL*

Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

**Interpretación:** Es necesario que los beneficiarios del vaso de leche se capaciten en materia de control para conocer mejor y evitar que existan irregularidades en la ejecución del PVL. De la encuesta realizada, se consiguió resultados que se muestran en la tabla 17 y figura 20, donde el

32.1% indica que siempre se capacitan, estas respuestas fueron brindadas por 42 personas. De otro lado, se observa que un 7.6% (10 personas beneficiarias) señalan que nunca han sido capacitados para desarrollar un mejor control y fiscalización de las actividades del PVL.

#### **4.2.2. Análisis de la Variable dependiente: Satisfacción de los beneficiarios.**

Se analizó la variable dependiente a través de una encuesta en donde los beneficiarios del PVL del municipio de Leoncio Prado respondieron a un conjunto de preguntas, previamente elaboradas utilizando la escala de Likert, que se encuentra en el anexo 02, en esta técnica se evaluó y se analizó si es que los beneficiarios se encuentran satisfechos con la atención de este programa, para ello se usó el modelo Servqual que permite medir si un servicio es de calidad o no y desarrollar el valor percibido y esperado por los usuarios, usando para ello 4 de las 5 dimensiones con que cuenta este modelo y que son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

##### **4.2.2.1 Análisis de la dimensión elementos tangibles**

Los elementos tangibles están referidos a los bienes con que cuenta una organización. Estos bienes están constituidos por la infraestructura física, las maquinarias, los equipos y otros artículos que se puedan ver y tocar. En el mundo empresarial, se llaman productos tangibles a los **bienes materiales** que son procesados, fabricados y otorgados.

En el presente trabajo de investigación se realizaron 2 preguntas a los beneficiarios del programa vaso de leche de la municipalidad de Leoncio Prado para conocer su percepción sobre los elementos tangibles que tiene y provee este programa social en base a las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

- A. ¿Considera usted que el local donde se entrega y almacena los productos del programa de vaso de leche permanece en condiciones óptimas?
- B. ¿Los productos que distribuye el programa de vaso de leche tienen calidad y se muestra la fecha de vencimiento?

**Tabla 18**

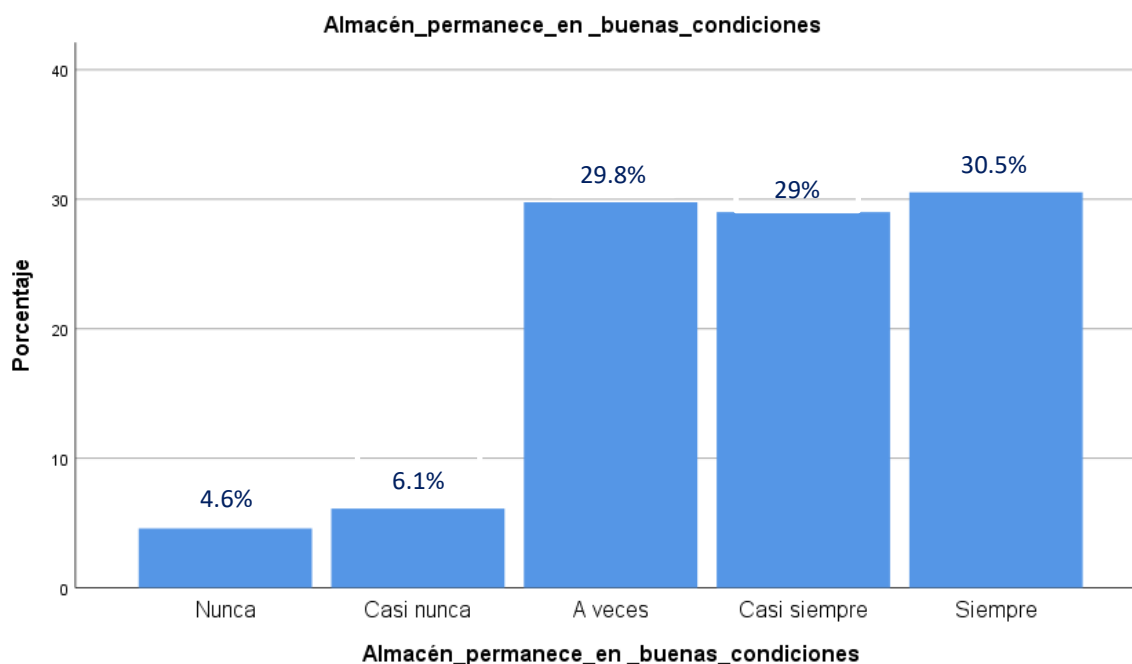
*Si el Almacén permanece en buenas condiciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4,6	4,6	4,6
	Casi nunca	8	6,1	6,1	10,7
	A veces	39	29,8	29,8	40,5
	Casi siempre	38	29,0	29,0	69,5
	Siempre	40	30,5	30,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, marzo 2022

**Figura 21.**

*Almacén permanece en buenas condiciones*



Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

**Interpretación:** La infraestructura física del almacén en donde reciben sus raciones del PVL debe permanecer en buenas condiciones para que haya calidad y satisfacción de los beneficiarios. De la encuesta realizada se consiguió resultados que se muestran en la tabla 18 y figura 21, donde el 30.5% indica que la infraestructura física siempre está en buenas

condiciones, respuestas brindadas por 40 usuarios del programa. De otro lado, y en menor cantidad, un 4.6% (6 beneficiarios) dicen que el almacén nunca se encuentra en buenas condiciones.

**Tabla 19**

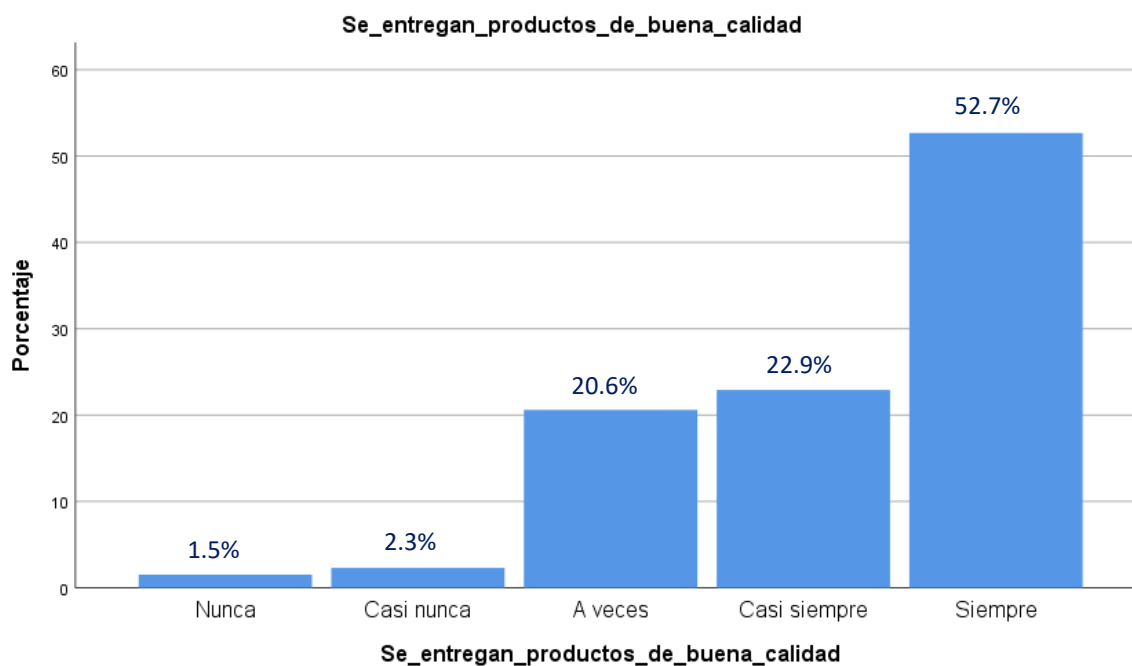
*Se entregan productos de buena calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	3	2,3	2,3	3,8
	A veces	27	20,6	20,6	24,4
	Casi siempre	30	22,9	22,9	47,3
	Siempre	69	52,7	52,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, marzo 2022

**Figura 22.**

*Los productos que se entregan son de buena calidad*



Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).



**Interpretación:** Los productos que se entregan a los beneficiarios del programa deben ser de calidad para que éstos se sientan satisfechos. De la encuesta realizada se consiguió resultados que se muestran en la tabla 19 y figura 22, donde el 52.7% indican que siempre se entregan productos de buena calidad, respuestas brindadas por 69 usuarios del programa. De otro lado, y en menor proporcionalidad, un 1.5% (2 beneficiarios) señalan que nunca se entregan productos de buena calidad en el vaso de leche.

#### 4.2.2.2 Análisis de la dimensión confiabilidad

La confiabilidad en el servicio es la habilidad que tienen los servidores para desempeñar el trabajo encomendado de manera precisa, confiable y constante.

En el trabajo de investigación se realizaron 2 preguntas a los beneficiarios del PVL de la municipalidad de Leoncio Prado para conocer su percepción sobre el grado de confiabilidad que tienen de los servidores de esta institución en base a las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

- A. ¿Considera que los servidores cumplen lo que prometen?
- B. ¿Considera que existe transparencia en los procesos de selección?

**Tabla 20**

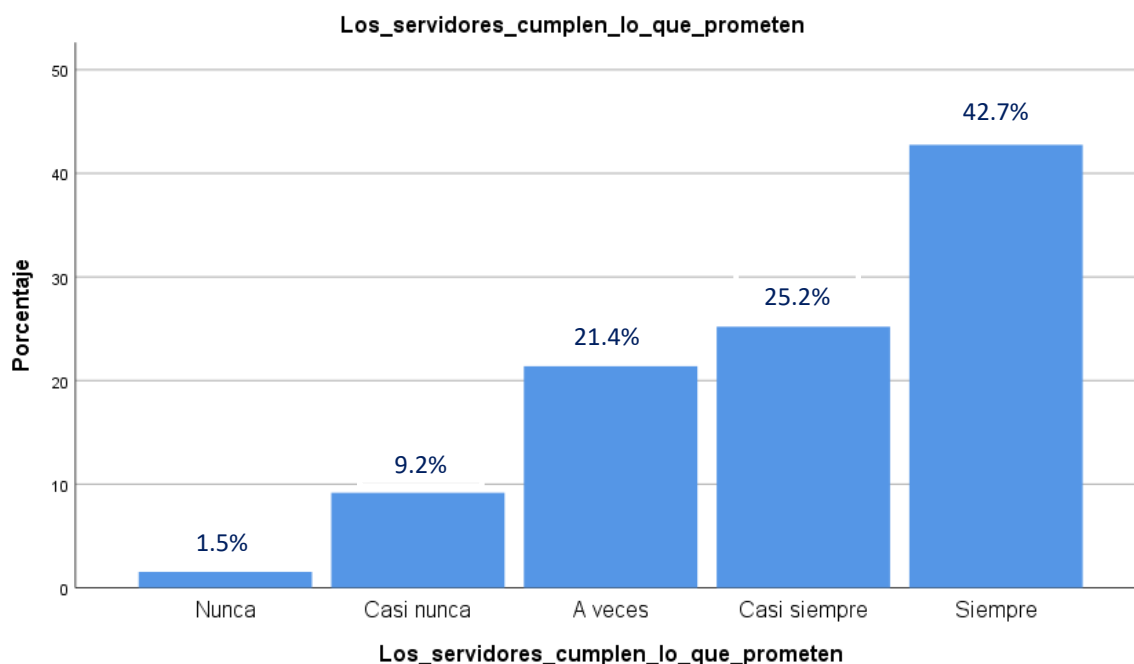
*Los servidores cumplen lo que prometen*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	12	9,2	9,2	10,7
	A veces	28	21,4	21,4	32,1
	Casi siempre	33	25,2	25,2	57,3
	Siempre	56	42,7	42,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, marzo 2022

**Figura 23.**

*Los servidores cumplen lo que prometen*



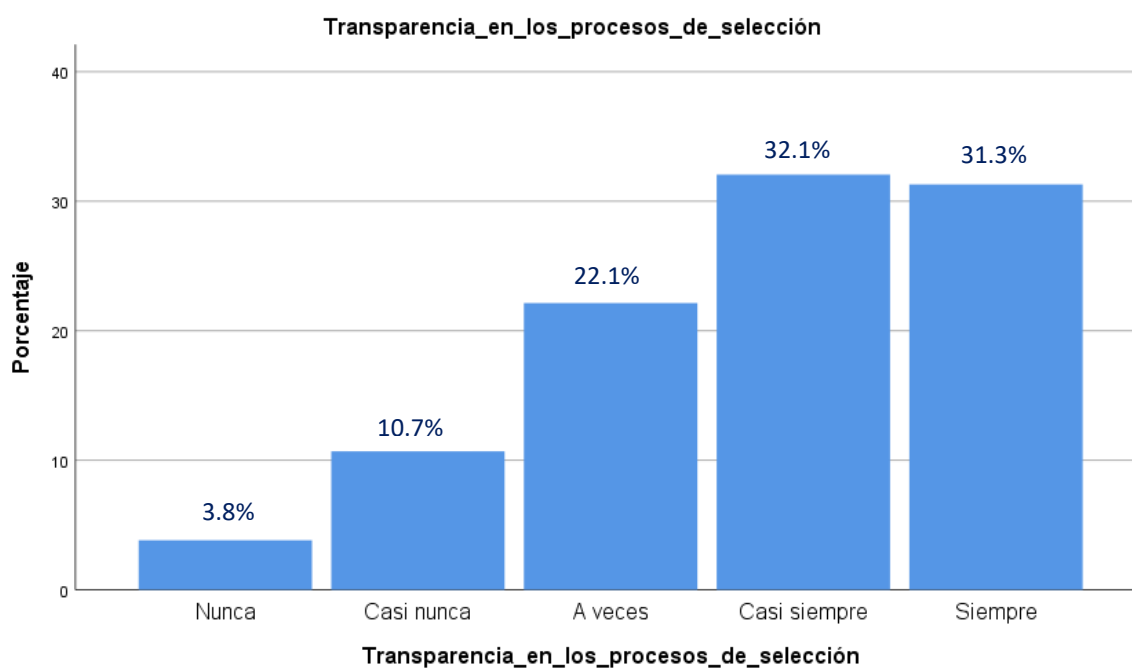
Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

**Interpretación:** Es necesario que haya confiabilidad en la palabra de los empleados de la municipalidad, para saber si cumplen o no lo que prometen; y esto generará satisfacción de los beneficiarios del PVL. De la encuesta realizada se consiguió resultados que se muestran en la tabla 20 y figura 23, donde el 42.7% indican que siempre cumplen lo que prometen, respuestas brindadas por 56 personas. De otro lado, un 1.5% (2 beneficiarios) señalan que nunca cumplen sus promesas los servidores públicos de este municipio.

**Tabla 21***Transparencia en los procesos de selección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	3,8	3,8	3,8
	Casi nunca	14	10,7	10,7	14,5
	A veces	29	22,1	22,1	36,6
	Casi siempre	42	32,1	32,1	68,7
	Siempre	41	31,3	31,3	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, marzo 2022

**Figura 24.***Transparencia en los procesos de selección*

Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

**Interpretación:** La transparencia y honestidad en los procesos de selección es necesario para que los beneficiarios estén más satisfechos. De la encuesta realizada se consiguió resultados que se señalan en la tabla 21 y figura 24, donde el 32.1% indica que casi siempre hay

transparencia por parte de los servidores del municipio, esta respuesta es el sentir de 42 beneficiarios. De otro lado, un 3.8% (5 usuarios) manifiestan que no hay transparencia en los procesos de selección.

#### 4.2.2.3 Análisis de la dimensión capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es la rapidez y la buena disposición que tienen los que otorgan los servicios para satisfacer una demanda.

En esta investigación se realizaron 2 preguntas a los beneficiarios del PVL de la municipalidad de Leoncio Prado para conocer su percepción sobre la capacidad de respuesta que tienen los servidores de esta institución en base a las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

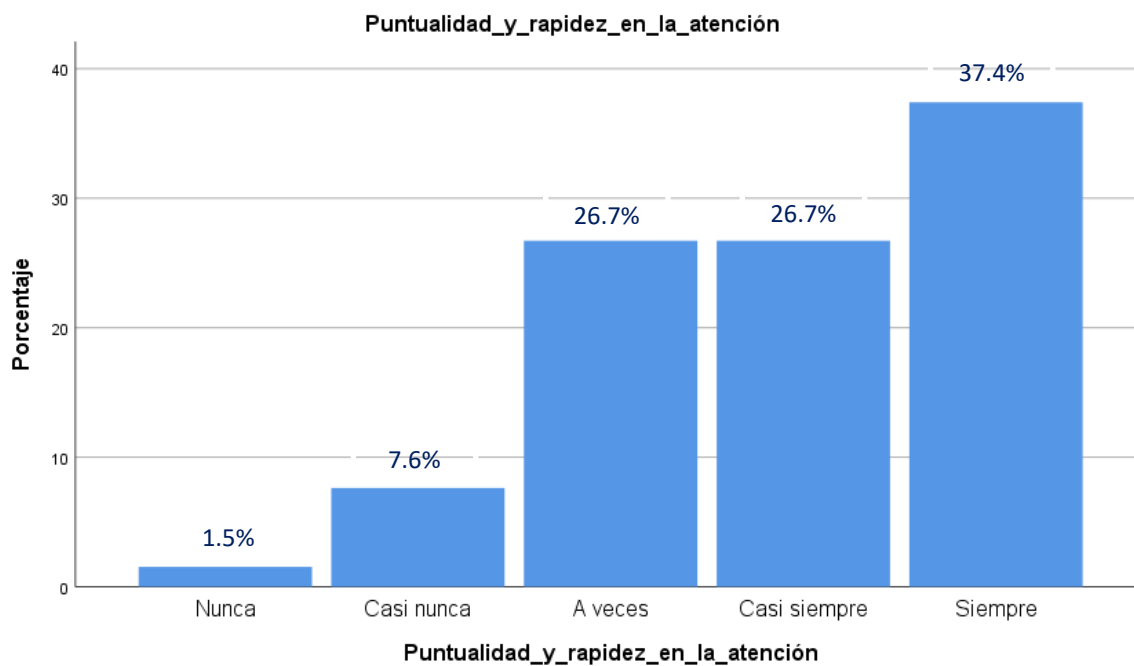
- A. ¿Existe puntualidad y rapidez en la atención que recibe como beneficiario?
- B. ¿Considera que las quejas y reclamos son solucionados a tiempo?

**Tabla 22**

*Puntualidad y rapidez en la atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	10	7,6	7,6	9,2
	A veces	35	26,7	26,7	35,9
	Casi siempre	35	26,7	26,7	62,6
	Siempre	49	37,4	37,4	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, marzo 2022

**Figura 25.***Puntualidad y rapidez en la atención*

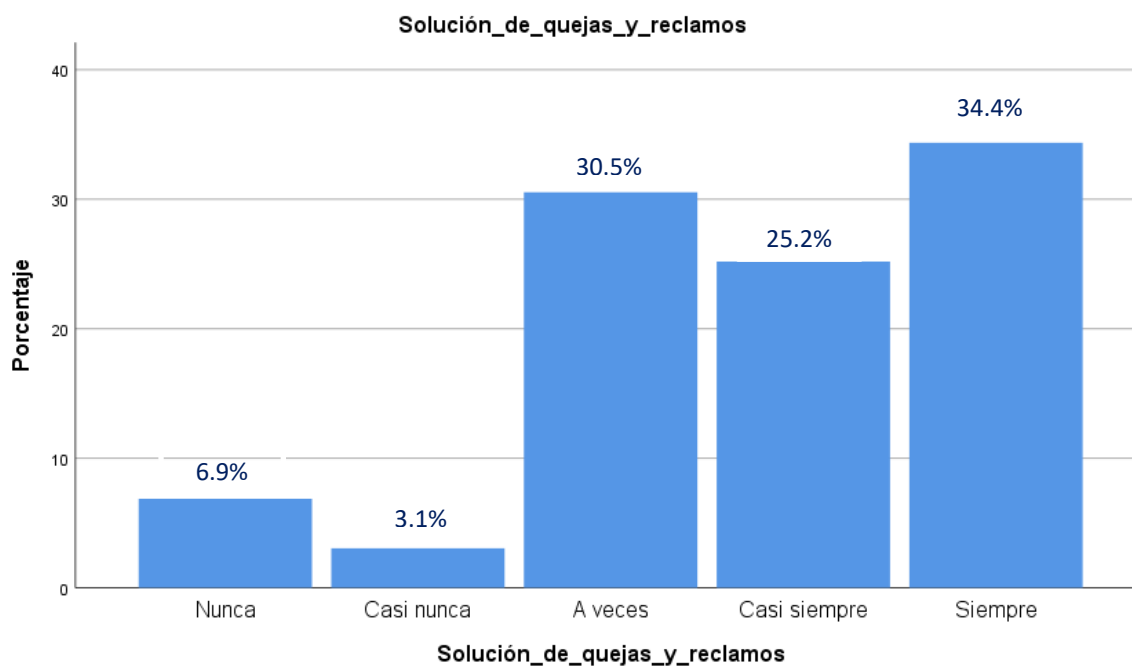
Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

**Interpretación:** La rapidez y la puntualidad en la atención a los beneficiarios es necesario para lograr una mejor satisfacción. De la encuesta realizada se consiguió resultados que se muestran en la tabla 22 y figura 25, donde el 37.4% indica que siempre son atendidos con rapidez y puntualidad, esta respuesta es el sentir de 49 beneficiarios del programa. De otro lado, un 1.5% (2 usuarios) señalan que nunca son atendidos de esa manera.

**Tabla 23***Solución de quejas y reclamos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	6,9	6,9	6,9
	Casi nunca	4	3,1	3,1	9,9
	A veces	40	30,5	30,5	40,5
	Casi siempre	33	25,2	25,2	65,6
	Siempre	45	34,4	34,4	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, marzo 2022

**Figura 26.***Solución de quejas y reclamos*

Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

**Interpretación:** La solución ante los reclamos y quejas de los beneficiarios es necesario para lograr una mejor satisfacción. De la encuesta realizada se consiguió resultados que se muestran en la tabla 23 y figura 26, donde el 34.4% indican que siempre solucionan sus quejas y

reclamos, siendo este el parecer de 45 beneficiarios del programa. De otro lado, un 6.9% (9 usuarios) manifiestan que nunca se le solucionan sus reclamos.

#### 4.2.2.4. Análisis de la dimensión empatía

La empatía es la capacidad de comprender y respetar los sentimientos y las emociones del otro individuo. Ser empático significa sentir y ponerse en el lugar del otro, así como ayudarlo cuando lo necesite. Así por ejemplo una persona es empática si se pone en el lugar de otra que tiene problemas y lo ayuda a solucionarlo.

En la presente investigación se realizaron 2 preguntas a los beneficiarios del PVL de la municipalidad de Leoncio Prado para conocer su percepción sobre la empatía que tienen los servidores de este programa en base a las respuestas que nos proporcionaron de las siguientes interrogantes:

- A. ¿Demuestra cortesía el personal al atenderme?
- B. ¿Se siente satisfecho con el servicio que recibe del Programa?

**Tabla 24**

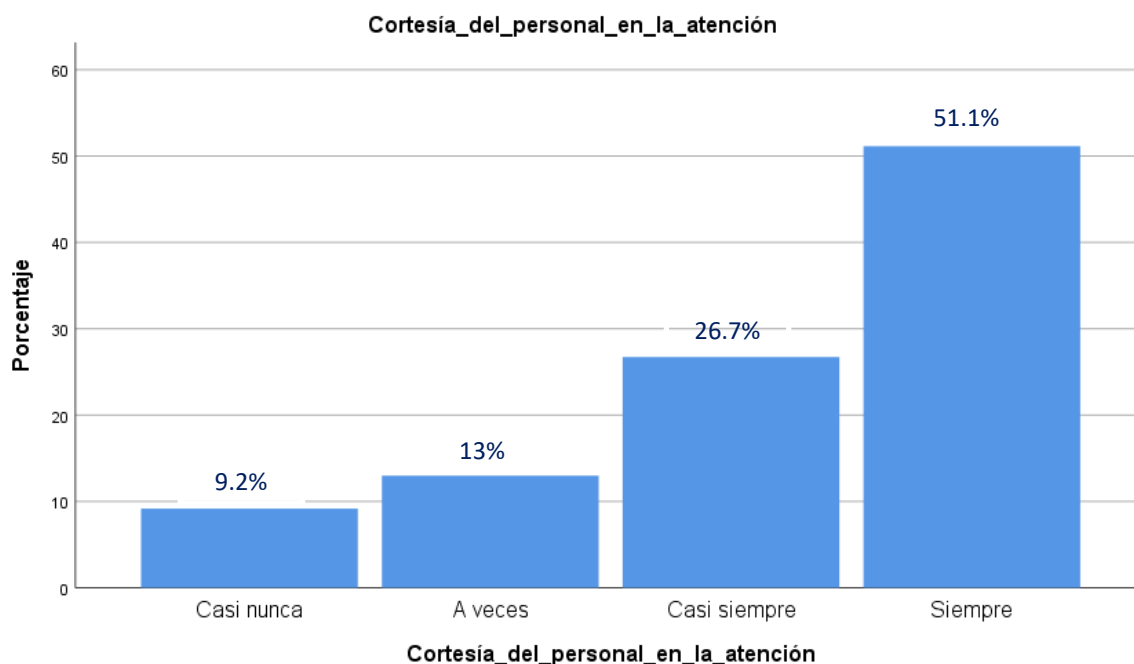
*Cortesía mostrada por el personal en la atención a los beneficiarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	9,2	9,2	9,2
	A veces	17	13,0	13,0	22,1
	Casi siempre	35	26,7	26,7	48,9
	Siempre	67	51,1	51,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, marzo 2022

**Figura 27.**

*Cortesía mostrada por el personal en la atención a los beneficiarios del PVL*



Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

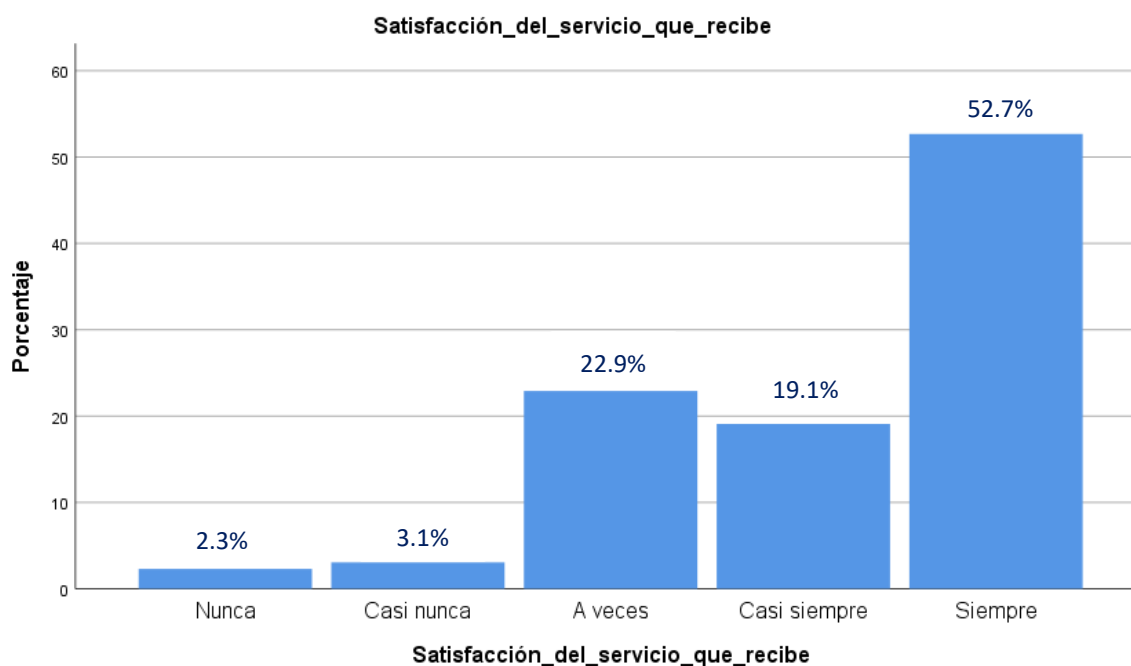
**Interpretación:** La cortesía que brinda el personal en la atención de los beneficiarios es un detalle importante para lograr una mejor satisfacción. De la encuesta realizada se consiguió resultados que se muestran en la tabla 24 y figura 27, donde el 51.1% indica que siempre existe cortesía por parte de los empleados del municipio en la atención que reciben, respuesta que brindaron según su parecer 67 personas encuestadas. De otro lado, un 9.2% (12 beneficiarios) señalan que casi nunca son atendidos con cortesía.



**Tabla 25***Satisfacción del servicio que recibe*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	4	3,1	3,1	5,3
	A veces	30	22,9	22,9	28,2
	Casi siempre	25	19,1	19,1	47,3
	Siempre	69	52,7	52,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los beneficiarios del PVL, marzo 2022

**Figura 28.***Satisfacción por el servicio que recibe*

Nota: Resultados obtenidos en la encuesta realizada (marzo, 2022).

**Interpretación:** La satisfacción que sienten los beneficiarios al ser atendidos es muy importante para medir la eficacia del PVL. Mediante la encuesta hecha a 131 beneficiarios del Vaso de Leche se obtuvo como resultado aquello que se proporciona en la tabla 25 y figura 28, donde el

52.7% indica que siempre quedan satisfechos por el servicio que reciben, respuestas que proporcionaron 69 usuarios del programa. De otro lado, un 2.3% (3 beneficiarios) manifiestan que nunca quedan satisfechos luego de recibir sus raciones del PVL.

### 4.3. ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### 4.3.1. *Confiabilidad del instrumento.*

Se usó como herramienta para medir la confiabilidad el Alpha de Cronbach que nos permitió examinar la fiabilidad del instrumento aplicado en la investigación, todos los parámetros evaluados acerca del instrumento pertenecen a un cuestionario con escala de Likert y que tuvo 5 alternativas, tal como se han mostrado en las tablas y gráficos señalados en el análisis descriptivo de la investigación (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre). Luego del análisis se obtuvo un valor de confiabilidad de 0,855, que significa que nuestro instrumento tiene una buena consistencia interna, tal como podemos avizorar en la Tabla 26. Resultado que muestra que el cuestionario que se aplicó a los beneficiarios es confiable para la investigación, ya que el resultado fue mayor que 0.80.

**Tabla 26**

*Confiabilidad del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad	
de Alfa Cronbach	N de elementos
,855	16

Nota: Datos obtenidos luego de usar la prueba de confiabilidad al instrumento materia de encuesta realizada a los beneficiarios del Programa del vaso de leche de la Provincia de Leoncio Prado (marzo 2022), de un total de 16 preguntas.

#### 4.4. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

##### 4.4.1. *Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis.*

La contrastación de la hipótesis es la interpretación de los puntajes obtenidos en la realización de la encuesta sobre la gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad provincial de Leoncio Prado.

Para desarrollar la prueba de hipótesis, se han planteado las hipótesis nulas y alternas para definir su interpretación, ya sea al aceptar o rechazar cualquiera de estas, utilizando el estadístico de prueba Rho de Spearman ( $r$ ) y como nivel de significancia se fijó el alfa igual a 0.05 ( $\alpha = 0.05$ ) para todas las pruebas. Se trabajó con el software SPSS (VS. 25.0), ingresando, para ello, los datos de las variables: gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios, así como las dimensiones de ambas variables.

#### Correlaciones no paramétricas

##### Figura 29.

*Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Spearman*

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

Nota: Valores del coeficiente de correlación de Spearman.

Fuente: Hernández, 2014

#### 4.4.2. Prueba de hipótesis general.

##### Planteamiento:

**H<sub>0</sub>** = La gestión del Programa Vaso de Leche no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad provincial de Leoncio Prado, Tingo María.

**H<sub>1</sub>** = La gestión del Programa Vaso de Leche se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad provincial de Leoncio Prado, Tingo María.

**Tabla 27**

*Correlación entre la gestión del PVL y la satisfacción del usuario.*

		Correlaciones		Gestión_PVL	Satisfacción_ del_usuario
Rho de Spearman	Gestión_PVL	Coefficiente de correlación		1,000	,764**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		131	131
Satisfacción_del_usuario	Gestión_PVL	Coefficiente de correlación		,764**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		131	131

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

**Significancia bilateral (P. Valor)** El valor de posibilidad muestra que la correlación es relevante (valor de  $P < 0.05$ ).

**Coefficiente de correlación (r)** Según la prueba estadística señala que existe correlación entre ambas variables, clasificándose en un grado de concordancia de Correlación Alta ( $r = 0,764$ ).

Por lo tanto, dado que el valor de P es menor que el alfa ( $P < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aprueba la hipótesis alternante ( $H_1$ ) en donde se afirma que sí existe una correlación significativa entre la gestión del PVL y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad provincial de Leoncio Prado, 2022.

#### 4.4.3. Prueba de hipótesis para las dimensiones.

##### Hipótesis específicas 1:

##### Planteamiento:

- $H_0$  = La planificación del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.
- $H_1$  = La planificación del Programa Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

**Tabla 28**

*Correlación entre la planificación del PVL y la satisfacción del usuario*

Correlaciones				
			Planificación	Satisfacción_ del_usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Satisfacción_del_usuario	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

**Significancia bilateral (P. Valor)** El valor de posibilidad muestra que la correlación es relevante (valor de  $P < 0.05$ ).

**Coefficiente de correlación (r)** Según la prueba estadística señala que existe correlación entre ambas variables, clasificándose en un grado de concordancia de Correlación Moderada ( $r = 0,645$ ).

Por lo tanto, dado que el valor de  $P$  es menor que el alfa ( $P < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aprueba la hipótesis alternante ( $H_1$ ) en donde se afirma que sí existe una correlación significativa entre la planificación del PVL y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad provincial de Leoncio Prado, 2022.

## Hipótesis específicas 2:

### Planteamiento:

- H<sub>0</sub>** = La organización del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.
- H<sub>1</sub>** = La organización del Programa Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

**Tabla 29**

*Correlación entre la organización del PVL y la satisfacción del usuario*

Correlaciones				
			Organización	Satisfacción_del_usuario
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,604**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Satisfacción_del_usuario	Coefficiente de correlación	,604**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

**Significancia bilateral (P. Valor)** El valor de posibilidad muestra que la correlación es relevante (valor de  $P < 0.05$ ).

**Coefficiente de correlación (r)** Según la prueba estadística señala que existe correlación entre ambas variables, clasificándose en un grado de concordancia de Correlación Moderada ( $r = 0,604$ ).

Por lo tanto, dado que el valor de P es menor que el alfa ( $P < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aprueba la hipótesis alternante ( $H_1$ ) en donde se afirma que sí existe una correlación significativa entre la organización del PVL y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad provincial de Leoncio Prado, 2022.

### Hipótesis específicas 3:

#### Planteamiento:

**H<sub>0</sub>** = La ejecución del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

**H<sub>1</sub>** = La ejecución del Programa Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

**Tabla 30**

*Correlación entre la ejecución del PVL y la satisfacción del usuario*

Correlaciones				
		Ejecución		Satisfacción_ del_usuario
Rho de Spearman	Ejecución	Coefficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Satisfacción_del_ usuario	Coefficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

**Significancia bilateral (P. Valor)** El valor de posibilidad muestra que la correlación es relevante (valor de  $P < 0.05$ ).

**Coefficiente de correlación (r)** Según la prueba estadística señala que existe correlación entre ambas variables, clasificándose en un grado de concordancia de Correlación Moderada ( $r = 0,648$ ).

Por lo tanto, dado que el valor de P es menor que el alfa ( $P < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aprueba la hipótesis alternante ( $H_1$ ) en donde se afirma que sí existe una correlación significativa entre la ejecución del PVL y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad provincial de Leoncio Prado, 2022.

#### Hipótesis específicas 4:

##### **Planteamiento:**

$H_0$  = El control del Programa Vaso de Leche no se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

$H_1$  = El control del Programa Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

**Tabla 31**

*Correlación entre el control del PVL y la satisfacción del usuario*

Correlaciones				
			Control	Satisfacción_del_usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Satisfacción_del_usuario	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

**Significancia bilateral (P. Valor)** El valor de posibilidad muestra que la correlación es relevante (valor de  $P < 0.05$ ).

**Coefficiente de correlación (r)** Según la prueba estadística señala que existe correlación entre ambas variables, clasificándose en un grado de concordancia de Correlación Moderada ( $r = 0,451$ ).

Por lo tanto, dado que el valor de P es menor que el alfa ( $P < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aprueba la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) en donde se afirma que sí existe una correlación entre el control del PVL y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad provincial de Leoncio Prado, 2022.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

Gestionar el funcionamiento y puesta en marcha del Programa Vaso de Leche es una tarea difícil desde el punto de vista social, porque los objetivos que persigue como el de elevar el nivel nutricional y mejorar la calidad de vida de las personas vulnerables que se encuentran en estado de extrema pobreza, no se consigue de la noche a la mañana, es una labor en el largo plazo, que asume el Estado Peruano, a través de los Gobiernos Locales; y más aún si no se cuenta con el personal idóneo que pueda dirigir esta organización. Esto se ha podido comprobar en el desarrollo de la presente investigación, que luego de haberse sometido a la prueba de hipótesis se confirmó que existe una relación significativa entre la gestión del programa Vaso de Leche, llevada a cabo por los trabajadores de este programa y la satisfacción de los beneficiarios por los servicios recibidos, tal como se mostró en el capítulo anterior en donde luego de aplicar el coeficiente Rho de Spearman se determinó que hay una alta correlación de 0,764 entre ambas variables.

El propósito de esta tesis fue el de establecer la asociación que existe entre la gestión del programa vaso de leche y la satisfacción del usuario por el servicio recibido en el municipio provincial de Leoncio Prado en el año 2022. Teniendo como objetos específicos determinar cuál es el nivel de asociación entre las dimensiones de gestión del Programa Vaso de Leche (Planificación, organización, ejecución y control) con la satisfacción del usuario. De acuerdo con el resultado alcanzado en esta tesis se procedió a realizar la discusión con los autores de los antecedentes llegando a determinar lo siguiente:

En la tesis de investigación realizada por Esteban (2017) denominada: Programa Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima, en el que su propósito ha sido conocer la repercusión que ha tenido el programa vaso de leche y el agrado que este ha conseguido en los usuarios del pueblo joven Lomas del Paraíso - Villa María del

Triunfo. Este estudio es básico aplicativo que va a medir las dos variables con orientación cuantitativa. Al correlacionar las variables de estudio se consiguió un coeficiente  $r = 0.810$  entre el Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del AA. HH. Lomas del Paraíso, determinando que hay una relación significativa alta entre éstas dos variables. Asimismo, el 29.5 % de los entrevistados señalan estar insatisfechos, el 45,9 % se encuentran regularmente satisfechos y el 24.6 % de los entrevistados se sienten satisfechos con este programa social en mención.

Por otra parte, existen coincidencias con los resultados de la investigación de Zúñiga (2019), que en su tesis de maestría denominada Gestión del programa vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Majes, provincia de Caylloma, Arequipa, se utilizó el enfoque cuantitativo con diseño correlacional, recogiendo datos a través de la técnica de encuesta a 144 personas que se benefician con el Programa Social Vaso de Leche. Estos resultados demostraron que existe relación directa donde el coeficiente fue de  $r = 0.799$  y una significancia ( $p\text{-valor} = 0.003$ ). concluyéndose que el PVL es regular en un 40.3% y deficiente con un 22.2%.

Asimismo, hay coincidencias con el trabajo de investigación de Villanueva (2019), denominado: "Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en el distrito de Tocache, región de San Martín" que tuvo como fin conocer si la gestión de calidad es un elemento decisivo cuando se pretende satisfacer a los beneficiarios del programa. La investigación tiene una perspectiva cualitativa, correlacional con diseño no aplicado, que tuvo como muestra a 133 beneficiarios, a los cuales se le aplicó una encuesta que tuvo dieciséis interrogantes con 5 alternativas de respuestas a escala de Likert, que luego fueron analizadas utilizando el coeficiente de correlación de Spearman con sus respectivas tablas y gráficos. Los resultados que se consiguieron señalan que la gestión de calidad es un aspecto muy relevante cuando se pretende satisfacer a los beneficiarios del programa social vaso de leche, pues la asociación entre ambas variables de dependencia es significativa ( $\text{Sig.} = 0.000$ ), trayendo consigo una correlación de coeficientes de Rho Spearman positivo y bueno ( $r = 0.730$ ), también este estudio indica un nivel de confianza de 95%. Por otro lado, se pudo demostrar que un 72.9% de los encuestados y beneficiarios sienten indiferencia,

es decir, no se encuentran ni insatisfechos ni satisfechos con el programa social vaso de leche en el distrito de Tocache. Siendo éste un promedio bastante alto que nos muestra la falta de eficacia del programa social. Asimismo, uno de los indicadores que tiene más presencia en la variable de satisfacción de los que se benefician con el programa es la organización  $r= 0.856$ .

Resultados que tienen semejanzas con nuestra investigación, en donde existe una correlación significativa, entre las variables gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los usuarios, con una correlación positiva alta de  $r=0,764$ ; asimismo, entre la planificación del PVL y la variable satisfacción de los usuarios, hay una correlación positiva moderada de  $r=0,645$ ; de igual manera, entre la organización del PVL y la satisfacción de los usuarios, existe una correlación positiva moderada de  $r=0,604$ , por otro lado entre la ejecución del PVL y la satisfacción de los usuarios, hay una correlación positiva moderada de  $r=0,648$ , y finalmente, entre el control del PVL y la satisfacción de los usuarios, existe una correlación moderada de  $r=0,451$ .

## CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que la gestión del Programa Vaso de Leche tiene una relación significativa con la satisfacción de los beneficiarios del municipio de la provincia de Leoncio Prado; después de supeditarse al coeficiente de Rho Spearman proyectó una estimación de 0,764, valor que muestra la existencia de correlación positiva alta entre la variable gestión del programa vaso de leche y la variable satisfacción de los beneficiarios.
2. Se determinó que la planificación del Programa Vaso de Leche se relaciona de forma significativa con la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad provincial de Leoncio Prado, demostrado a través del coeficiente de Spearman que proyectó un valor de 0,645, contrastando que existe una correlación positiva moderada, entre la planificación del Programa Vaso de Leche y la Satisfacción del beneficiario.
3. Se pudo establecer con precisión que la organización del Programa Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción del beneficiario del municipio de la provincia de Leoncio Prado, resultado que se demostró al aplicar el instrumento estadístico de Rho Spearman, arrojando un valor de 0,604; por lo que señalamos que sí existe una correlación positiva moderada, entre la organización del Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios de este programa.
4. Se comprobó que la ejecución del Programa Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad provincial de Leoncio Prado, constatado a través del coeficiente de Spearman que proyectó un valor de 0,648, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre la ejecución del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios.
5. Se pudo determinar que el control del Programa Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad provincial de Leoncio Prado, mediante el análisis del coeficiente de Spearman al arrojar un valor de 0,451, lo que indica que existe una correlación moderada, entre el control del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la municipalidad de Leoncio Prado debería implementar actividades de capacitación dirigida a los servidores de esta entidad que tienen a su cargo la conducción del Programa Vaso de Leche para fortalecer su desenvolvimiento y un trato mucho más personalizado y empático hacia los beneficiarios. Para ello se sugiere la realización de convenios con otras instituciones como los centros de educación superior, el MINSA, el MIDIS y el Ministerio de Educación en temas de gestión especializada, salud y educación, buscando en todo momento ofrecer una atención de calidad en el servicio público que brindan a los beneficiarios del programa, porque éstos así se lo merecen.
2. Se recomienda fortalecer la gestión de planificación del Programa Vaso de Leche, que tome en cuenta la realización de gestiones que busquen el otorgamiento de mayor presupuesto equitativo a este programa considerando los más altos índices de pobreza y desnutrición que existen en las provincias. Asimismo, cabe señalar que estos presupuestos deben ser utilizados única y exclusivamente en la distribución de raciones y no en otros gastos burocráticos que puedan generarse a raíz de la ejecución del programa y que provocan la reducción del presupuesto inicial.
3. Se recomienda mejorar la organización del programa que permita establecer claramente la selección adecuada de los beneficiarios para evitar las filtraciones y sean los que realmente necesitan quienes deben recibir las raciones de alimentos que otorga el Programa Vaso de Leche y no aquellos hogares no pobres. También es importante mantener un orden en el desarrollo de las actividades del programa, en donde las personas que forman parte de la directiva de los Comités de Vaso de leche sean responsables y cumplidoras con la entrega de los productos de manera oportuna a los beneficiarios sin que haya queja alguna de su actuar. Por eso es por lo que se debe elegir muy bien a las personas que representarán a los Comités, para evitar reclamos posteriores.

4. Se recomienda dar mayor énfasis al proceso de Dirección en la parte de Ejecución del Programa, sugiriendo desarrollar las acciones que conlleven a tomar las precauciones ante el desabastecimiento de los productos del programa. Por otro lado, es importante que la entrega de las raciones diarias se realice de manera oportuna, ya que se ha podido observar, que, por diversos motivos, en muchas ocasiones la distribución ha sido con retrasos. También es necesario indicar que no hay una adecuada atención a los reclamos y denuncias por parte del Comité de Administración del Programa de Vaso de Leche a través de la Subgerencia de Programas Sociales, por lo que urgente establecer un procedimiento adecuado para atender éstos reclamos, sugiriendo para ello, designar oficinas exclusivas para realizar las denuncias y establecer los plazos de espera hasta la solución de las mismas, con el único fin de garantizar una mejor atención a los beneficiarios.
  
5. Se recomienda un mejor desempeño del sistema de control en el Programa Vaso de Leche, que permita utilizar adecuadamente los recursos y corregir los errores que se presenten durante la ejecución. Para ello sugerimos que los Comités de Vaso de Leche deben ser capacitados en planificación, organización, supervisión, control y evaluación de sus actividades. Por lo que es importante una óptima selección de beneficiarios y el establecimiento de un sistema de supervisión del padrón de beneficiarios que ayude a mejorar la focalización del programa y evite los casos de filtración de ciudadanos que no merecen ser beneficiarios de este; trayendo por consiguiente una mayor satisfacción de aquellos usuarios que sí realmente merecen recibir este apoyo del Estado.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, R. (2017). *Evaluación de la eficacia del programa del vaso de leche en la lucha contra la desnutrición infantil en el distrito de Mariano Dámaso Beraún*. Tesis. Universidad Nacional Agraria De La Selva. Tingo María, Perú.
- Alcázar, L. (2003). *Las Pérdidas en el Camino. Fugas en el Gasto Público: transferencias Municipales, Vaso De Leche y Sector Educación*. En N. Buob, *¿Vaso sin leche? Análisis costo – efectividad del Programa Vaso de Leche en niños menores de 5 años durante el periodo 2007 – 2011* (págs. 39-42). Lima, Perú: UPC.
- Antón, S. D. (2016). *“Nivel de gestión del programa social vaso de leche en la municipalidad distrital de Jaén”*. Jaén, Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1312/Tesis%20Ant%C3%B3n%20Llontop%20Sarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bruni, P. (2017). *La satisfacción del cliente*. Thema. <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>
- Buob, N. (2015). *¿Vaso sin leche? Análisis costo – efectividad del Programa Vaso de Leche en niños menores de 5 años durante el periodo 2007 – 2011*. Tesis para optar el título profesional de Economista, Universidad de Ciencias Aplicadas, Programa de Economía y Finanzas, Lima.
- COMEX PERÚ. *Filtraciones del Programa del Vaso de Leche*. Recuperado el 10 de enero del 2022 <https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/cinco-de-cada-diez-hogares-que-se-benefician-del-programa-de-vaso-de-leche-no-deberian>

- Contraloría General de la República. (2013). *Informe macro sobre la gestión del programa del vaso de leche ejercicio 2012*. Lima, Perú: Departamento de Programas Sociales.
- Esteban, V. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios "Lomas del Paraíso" distrito Villa María del Triunfo, Lima*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Perú.
- León, C. M. (2010). *"Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche Liconsa y el programa 70 y más a cargo de la secretaría de desarrollo social"*. México, D.F. Obtenido de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015302/015302.pdf>
- Ley N.ª 24059. (4 de enero de 1985). Crean el Programa del Vaso de Leche en todos los municipios provinciales. Diario Oficial El Peruano.
- Ley N.ª 27470. (3 de junio de 2011). Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche. Diario Oficial El Peruano
- MEF. (2021). Consulta amigable SIAF. Recuperado el 11 de enero de 2022, de <http://apps5.mineco.gob.pe/transferencias/gl/default.aspx>
- MIDIS. (2016). Programa Vaso de Leche. Obtenido de Programa Vaso de Leche: [http://www.midis.gob.pe/files/rubpvl/rub\\_pvl\\_material.pdf](http://www.midis.gob.pe/files/rubpvl/rub_pvl_material.pdf)
- Ramírez, V. (2016). *La satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.
- Suárez, M. A. (2003). "Caracterización del programa del Vaso de Leche". Lima, Perú. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/documentos/carac\\_vaso.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso.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 de Maestría en Administración con Mención en Gerencia de Estado y Administración Pública, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Unidad de Posgrado de la Facultad de Administración, Arequipa. Recuperado el 17 de enero de 2022, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9099/UPzuloc.p>

# Anexos

## Anexo 1



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**



**ENCUESTA SOBRE EL PROGRAMA VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE RUPA RUPA - PROVINCIA DE LEONCIO PRADO.**

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

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

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>					
	<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>					
01	¿Considera usted que el local de entrega y almacenamiento de los productos del programa de vaso de leche permanece en buenas condiciones?					
02	¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?					
	<b>Dimensión: Confiabilidad</b>					
03	¿Considera que los servidores cumplen lo que prometen?					
04	¿Considera que existe transparencia en los procesos de selección?					
	<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>					
05	¿Existe puntualidad y rapidez en la atención que recibe como beneficiario?					
06	¿Considera que las quejas y reclamos son solucionados a tiempo?					
	<b>Dimensión: Empatía</b>					
07	¿Demuestra cortesía el personal al atenderme?					
08	¿Se siente satisfecho con el servicio que recibe del Programa?					

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Planificación</b>						
01	¿Seleccionan adecuadamente a los beneficiarios del PVL?					
02	¿Les avisan con anticipación la fecha y hora de la entrega de sus productos?					
<b>Dimensión: Organización</b>						
03	¿El comité de vaso de leche al que pertenece, se encuentra bien organizado y hay un orden en las labores que les compete?					
04	¿Participa usted en la elección de los directivos del programa Vaso de Leche?					
<b>Dimensión: Ejecución</b>						
05	¿Existe una distribución equitativa de productos del PVL?					
06	¿Se entregan los productos en los plazos establecidos?					
<b>Dimensión: Control</b>						
07	¿Existe supervisión de la entrega de productos por parte de la Oficina de Control Interno de la Municipalidad?					
08	¿Alguna vez la municipalidad le ha capacitado en materia de control del programa Vaso de Leche?					

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

Muchas gracias, apreciamos su colaboración

## Anexo 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROYECTO DE TESIS: “Gestión del Programa del Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b><u>Interrogante General</u></b></p> <p>- ¿La gestión del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?</p> <p><b><u>Interrogantes Específicas</u></b></p> <p>a. ¿La <b>planificación</b> del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?</p> <p>b. ¿La <b>organización</b> del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?</p> <p>c. ¿La <b>ejecución</b> del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?</p> <p>d. ¿El <b>control</b> del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado?</p>	<p><b><u>Objetivo General:</u></b></p> <p>Determinar si la gestión del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado</p> <p><b><u>Objetivos específicos:</u></b></p> <p>a. Determinar si la <b>planificación</b> del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.</p> <p>b. Precisar si la <b>organización</b> del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado</p> <p>c. Comprobar si la <b>ejecución</b> del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado</p> <p>d. Determinar de qué manera el <b>control</b> del Programa del Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.</p>	<p><b><u>Hipótesis general:</u></b></p> <p>“ La <b>gestión del Programa Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.</b> ”</p> <p><b><u>Hipótesis específicas:</u></b></p> <p>a. La <b>planificación</b> del Programa Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado</p> <p>b. La <b>organización</b> del Programa Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado</p> <p>c. La <b>ejecución</b> del Programa Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado</p> <p>d. El <b>control</b> del Programa Vaso de Leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Gestión del Programa Vaso de Leche</p> <p><b><u>Dimensiones:</u></b></p> <p>Planificación Organización Ejecución Control</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Satisfacción del beneficiario</p> <p><b><u>Dimensiones:</u></b></p> <p>Elementos tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Empatía</p>	<p><b><u>Tipo y nivel de investigación:</u></b></p> <p>La investigación corresponde a un tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional.</p> <p><b><u>Diseño:</u></b></p> <p>No experimental, transversal.</p> <p><b><u>Población:</u></b></p> <p>La población está compuesta por los 3083 beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.</p> <p><b><u>Muestra:</u></b></p> $n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$ $= \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)(3083)}{(0.05)^2(3083-1) + (1.96)^2(0.90)(0.10)}$ $\Rightarrow n = 132$ <p><b><u>Técnicas de investigación:</u></b></p> <p>a) Sistematización bibliográfica b) Encuesta</p> <p>Las encuestas se aplicarán a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.</p> <p><b><u>Técnicas de procesamiento de datos:</u></b></p> <p>a) Microsoft Excel b) SPSS 25</p>