

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS  
MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL  
PROGRAMA DE VASO DE LECHE (PVL) EN EL DISTRITO DE  
TOCACHE, REGIÓN SAN MARTÍN**

**Tesis**

**Para optar al Grado Académico de:**

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS  
MENCIÓN EN: PROYECTOS DE INVERSIÓN**

**LUIS MIGUEL VILLANUEVA AVEL**

**Tingo María – Perú**

**2019**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DIRECCIÓN**



*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**Nro. 020-2019-EPG-UNAS**

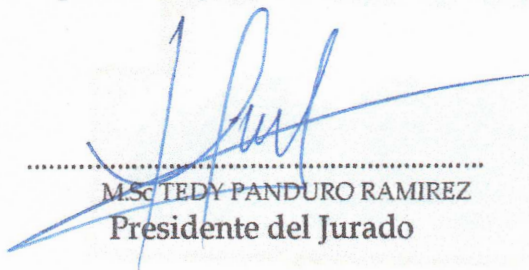
En la ciudad universitaria, siendo las 11:10am, del día jueves 27 de junio del 2019, reunidos en la Sala de Grados de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, se instaló el Jurado Calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada:

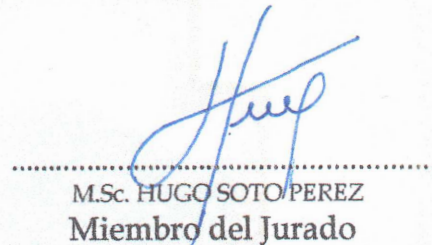
**"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE(PVL) EN EL DISTRITO DE TOCACHE, REGIÓN SAN MARTÍN"**

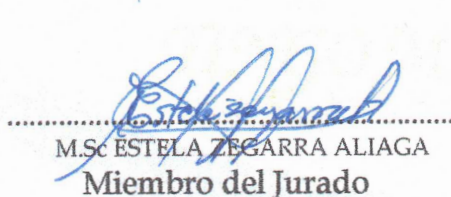
A cargo del candidato al Grado de Maestro en Ciencias ECONÓMICAS, mención Proyectos de Inversión nombre Luis Miguel VILLANUEVA AVEL.

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 12:42 pm. 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.

  
.....  
M.Sc. TEDY PANDURO RAMIREZ  
Presidente del Jurado

  
.....  
M.Sc. HUGO SOTO PEREZ  
Miembro del Jurado

  
.....  
M.Sc. ESTELA ZEGARRA ALIAGA  
Miembro del Jurado

  
.....  
M.Sc. CÉSAR TORRES VELASQUEZ  
Asesor

  
RECIBIDO  
30/09/19

## DEDICATORIA

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

A mis padres: Gilberto VILLANUEVA SEPULVEDA y Maura AVEL ANDRADE, por sus consejos, su apoyo incondicional y la motivación constante para lograr mis anhelos.

A mis hermanos (as): Delmira, Eber, Gilberto, Sonia y Normando; por su aprecio, su apoyo y ser el soporte emocional para lograr mis sueños.

A la memoria de mis abuelas DELINA Y FORTUNATA, porque a pesar de no tenerlas en vida, sé que guían mis pasos desde el cielo.

## **AGRADECIMIENTOS**

- A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, por haberme dado la oportunidad ser parte de ella, permitiendo mi desarrollo profesional.
- Al M.Sc. César Torres Velásquez, asesor de tesis, por su tiempo, amistad, y por brindarme sus conocimientos que facilitaron el desarrollo, ejecución y culminación de esta presente investigación.
- Al M.Sc. Kenet Aguilar Guizado, mi eterno agradecimiento, por su gran apoyo técnico y científico durante el procesamiento de los datos del presente trabajo.
- A los miembros de mi jurado de tesis: M.Sc. Tedy Panduro Ramírez, M.Sc. Hugo Soto Pérez y M.Sc. Estela Zegarra Aliaga, por sus consejos y tiempo dedicado a la corrección de la presente investigación.
- A mis amigos (as): Roselia Quispe Cabrera, Fernando Rivera Meza y Fernando La Torre Vásquez; por su apoyo incondicional durante el desarrollo de la investigación.

## ÍNDICE TEMÁTICO

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
ÍNDICE TEMÁTICO .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	2
1.1.1. El contexto .....	2
1.1.2. El problema central .....	3
1.1.3. Descripción del problema.....	4
1.1.4. Explicación del problema .....	5
1.1.3. Interrogantes.....	6
1.1.3.1. Interrogante principal.....	6
1.1.3.2. Interrogantes secundarias.....	7
1.2. Justificación .....	7
1.2.1. Justificación teórica.....	7
1.2.2. Justificación práctica .....	7
1.3. Objetivos.....	8
1.3.1. Objetivo principal.....	8
1.3.2. Objetivos secundarios.....	8
1.4. Hipótesis, variables y modelo .....	8
1.4.1. Hipótesis .....	8
1.4.2. Variables e indicadores.....	9

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	10
2.1. Clase de investigación.....	10
2.2. Tipo de investigación.....	10
2.3. Nivel de investigación.....	10
2.4. Población y muestra.....	10
2.4.1. Población.....	10
2.4.2. Muestra.....	11
2.5. Métodos y técnicas.....	14
2.5.1. Métodos.....	14
2.5.2. Técnicas.....	14
CAPÍTULO III. REVISIÓN DE LITERATURA.....	15
3.1. Programa de vaso de leche.....	15
3.2. Satisfacción de los beneficiarios.....	20
3.3. Calidad de la gestión.....	21
3.4. Satisfacción de los beneficiarios y calidad del servicio.....	22
3.5. Antecedentes de la relación entre satisfacción de los Beneficiarios y calidad del servicio en programas sociales.....	24
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	27
4.1. Resultados descriptivos.....	27
4.1.1. Resultados generales.....	27
4.1.2. Resultados respecto a la satisfacción de los beneficiarios.....	35
4.1.3. Resultados respecto a la calidad del servicio.....	40
4.2. Verificación de hipótesis.....	46
4.2.1. Hipótesis de investigación.....	46
4.2.2. Análisis de datos - Prueba de normalidad.....	46
4.2.3. Contrastación de la hipótesis de investigación.....	48

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN .....	55
5.1. Relación entre variables .....	55
5.2. Concordancia con otros resultados .....	56
CONCLUSIONES .....	59
RECOMENDACIONES .....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	62
ANEXOS .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Pag
1 Beneficiarios del programa de vaso de leche en el distrito de Tocache .....	6
2 Beneficiarios del programa de vaso de leche de la zona rural.....	12
3 Beneficiarios del programa de vaso de leche de la zona urbana.....	13
4 Beneficiarios del programa de vaso de leche, según género .....	27
5 Frecuencia de edad de los beneficiarios del PVL .....	28
6 Frecuencia de número de hijos de los beneficiarios del PVL .....	29
7 Frecuencia de estado civil de los beneficiarios del PVL .....	30
8 Frecuencia del n° de integrantes por familia que se benefician del PVL ...	31
9 Frecuencia del grado de instrucción de los beneficiarios del PVL .....	32
10 Frecuencia de la condición laboral de los beneficiarios del PVL .....	33
11 Frecuencia del ingreso promedio mensual familiar .....	34
12 Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) respecto a la calidad del servicio.....	35
13 Apreciación de los beneficiarios respecto a la rápida y adecuada atención del programa de vaso de leche.....	36
14 Frecuencia de respuestas sobre el grado de compromiso con el programa de vaso de leche .....	37
15 Frecuencia de respuestas sobre quejas o reclamaciones respecto al programa .....	38
16 Frecuencia de respuestas sobre el cumplimiento con los plazos de entrega de los productos .....	39
17 Apreciación de los beneficiarios respecto al empadronamiento y selección de beneficiarios del PVL, en el distrito de Tocache .....	40
18 Apreciación de los beneficiarios respecto a la organización del comité de vaso de leche.....	41
19 Apreciación de los beneficiarios respecto a la distribución del producto por parte del programa de vaso de leche .....	42
20 Apreciación de los beneficiarios respecto a la calidad del producto.....	43
21 Apreciación de los beneficiarios respecto a la cantidad del producto .....	44
22 Frecuencia de respuestas sobre la conformidad con la salubridad en el almacenamiento de productos .....	45



23	Estadístico de la prueba de normalidad de las variables satisfacción de los beneficiarios y calidad de la gestión .....	47
24	Determinación del coeficiente de correlación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y la calidad de la gestión .....	49
25	Determinación del coeficiente de correlación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y la planificación de los procesos de selección de beneficiarios .....	51
26	Determinación del coeficiente de correlación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y organización del programa. ....	52
27	Determinación del coeficiente de correlación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y distribución de los productos .....	53
28	Determinación del coeficiente de correlación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y supervisión y control de los productos.....	54
29	Datos tomados a 130 beneficiarios del PVL, en el distrito de Tocache .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Fig.	Pag
1	Frecuencia de género de los beneficiarios del PVL .....27
2	Frecuencia de edad de los beneficiarios del PVL .....28
3	Frecuencia de número de hijos de los beneficiarios del PVL .....29
4	Frecuencia de estado civil de los beneficiarios del PVL .....30
5	Frecuencia del n° de integrantes por familia que se benefician del PVL ....31
6	Frecuencia del grado de instrucción de los beneficiarios del PVL .....32
7	Frecuencia de la condición laboral de los beneficiarios del PVL .....33
8	Frecuencia del ingreso promedio mensual familiar .....34
9	Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) respecto a la calidad de la gestión .....35
10	Frecuencia de calidad y rapidez en la atención .....36
11	Frecuencia sobre el grado de compromiso de los beneficiarios con el programa de vaso de leche. ....37
12	Frecuencia sobre quejas o reclamaciones respecto al programa .....38
13	Frecuencia sobre cumplimiento con plazos de entrega de productos .....39
14	Frecuencia sobre el empadronamiento y selección de los beneficiarios del PVL, en el distrito de Tocache .....40
15	Frecuencia sobre la organización del programa de vaso de leche .....41
16	Frecuencia sobre la distribución del producto por parte del PVL .....42
17	Frecuencia sobre la calidad del producto .....43
18	Frecuencia sobre la cantidad del producto .....44
19	Frecuencia sobre conformidad con la salubridad en el almacenamiento de productos .....45
20	Delimitación de la región de rechazo de la hipótesis nula .....49
21	Encuestas realizadas en el centro poblado de Filadelfia. ....73
22	Encuesta realizada a un poblador del centro poblado de Filadelfia .....73
23	Encuestas realizadas en el centro poblado de Sin Sin. ....74
24	Encuestas realizadas en el centro poblado de Bambamarca .....74
25	Encuestas realizadas en el centro poblado de Naranjal .....75
26	Encuestas realizadas a beneficiarias del centro poblado de Naranjal. ....75
27	Encuestas realizadas a beneficiarias del centro poblado de Tananta .....76

28	Encuestas a beneficiarios del centro poblado de Villa Palma .....	76
29	Encuestas a beneficiarias del centro poblado de Sarita Colonia. ....	77
30	Encuestas a beneficiarias del centro poblado de Huayranga .....	77

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue evaluar si la calidad de la gestión es un factor determinante en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche del distrito de Tocache, región San Martín, Perú. La investigación es de enfoque cualitativo, correlacional y de diseño no experimental con una muestra de 133 personas a quienes se realizó un cuestionario de encuesta con 16 preguntas y cinco opciones de respuesta. Los datos se procesaron utilizando el paquete estadístico SPSS versión 23 cuyo coeficiente de correlación de Spearman, escala de Likert y resultados descriptivos, se presentaron en tablas, y/o gráficos estadísticos para el análisis y discusión. Los resultados indican que la calidad de la gestión es un factor determinante en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche ya que la relación de dependencia entre ambas variables es significativa (Sig.= 0.000), con un coeficiente de correlación de Spearman positivo bueno ( $r=0.730$ ) y un nivel de confianza del 95%. Asimismo, se demostró que el 72.9% de los beneficiarios sienten indiferencia (no están ni satisfechos, ni insatisfechos) con el programa de vaso de leche; un porcentaje preocupante que pone en evidencia la ineficacia del programa. Por otro lado, el indicador que tiene mayor incidencia en la variable satisfacción de los beneficiarios corresponde a la organización del programa, siendo su coeficiente de correlación positiva muy buena cuyo  $r= 0.856$ .

**Palabras claves:** Calidad de la gestión, organización, ineficacia, indiferencia.

## ABSTRACT

The objective of the study was to evaluate if the quality of the management is a determining factor in the satisfaction of the beneficiaries of the program "Vaso de Leche" in the Tocache district, San Martin region, Peru. The research is of a qualitative focus, correlational and of a non-experimental design with a sample of 133 people who were given a questionnaire with sixteen questions and five response options. The data was processed using the SPSS version 23 statistical packet, the correlation coefficient of which was Spearman's, with a Likert scale and descriptive results, it was presented in a table and/or statistical graphs for its analysis and discussion. The results indicate that the quality of the management is a determining factor in the satisfaction of the beneficiaries of the program "Vaso de Leche," since the relation of dependence between both variables is significant (Sig.= 0.000), with a positive and good Spearman correlation coefficient ( $r= 0.730$ ) and at a 95% confidence level. At the same time, it was demonstrated that 72.9% of the beneficiaries feel indifference (they are not satisfied nor unsatisfied) towards the "Vaso de Leche" program; a worrisome percentage, which evidences the inefficiency of the program. On the other hand, the indicator which has the greatest incidence on the variable "satisfaction of the beneficiaries" corresponds to the organization of the program, with the correlation coefficient being positive and very good,  $r = 0.856$ .

**Keywords:** management quality, organization, inefficiency, indifference.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

En el Perú, existen diversos programas sociales que atienden a distintos grupos objetivo, cuyo rol es brindar los servicios a la población de menores recursos en situación de pobreza, desnutrición y vulnerabilidad. Ante la inexistencia de un sistema eficiente de monitoreo y evaluación de estos programas es fundamental preguntarse si éstos realmente están mejorando las condiciones de vida de la población más excluida socialmente.

Actualmente, la desnutrición infantil en el Perú, es uno de los problemas latentes desde hace décadas, esto explica la iniciativa por parte del estado de crear múltiples programas alimentarios, aunque aún se tenga niveles relativamente altos de desnutrición, ya que en base al patrón de crecimiento de la Organización Mundial de Salud (OMS), el INEI (2017) indicó que la tasa de desnutrición crónica en niños menores de 5 años, en el 2013, fue de 17.5%, resultado que mostró la mayor variación hasta el año 2017, periodo en el que la desnutrición disminuyó a 13.1%.

Los Programas Sociales de Apoyo Alimentario, entre ellos Qali Warma, programa de vaso de leche (PVL), programa de alimentación escolar (PAE) y los comedores populares; consumen una enorme parte del presupuesto del estado; sin embargo las expectativas que se tiene con respecto a su impacto, aún no están dando resultados, ya que no tiene una orientación precisa para lograr los objetivos planteados que son los de reducir los niveles de desnutrición y mejorar la calidad de vida de los beneficiarios, según sus prioridades.

El programa de vaso de leche (PVL), es uno de los pocos programas que tiene cobertura nacional, ya que son alrededor de 1834 municipalidades, que brindan una ración diaria de alimentos a una población vulnerable que atraviesa por una inseguridad alimentaria y que su condición económica no es suficiente para atender dichas necesidades básicas. Sin embargo a lo largo de la última

década, se realizaron múltiples estudios en relación este programa, donde la mayoría no encontró resultados significativos en el cumplimiento de los objetivos trazados, señalando la problemática que existe principalmente en el tema de satisfacción de los beneficiarios.

Los beneficiarios, son la prioridad del programa de vaso de leche, por lo tanto son los principales sujetos con quienes podemos verificar el cumplimiento de los objetivos y encontrar las deficiencias en su diseño e implementación. En ese sentido, el propósito de este estudio consiste en conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, asimismo, determinar si la calidad de la gestión es un factor determinante en la satisfacción y con ello identificar si se atiende y prioriza a la población según su necesidad; o simplemente están conscientes de las múltiples falencias existentes y pese a ello continúan adaptándose al mismo sistema; siendo necesario un plan de propuestas para la mejora de este programa, tal como se ha elaborado durante el desarrollo de esta investigación.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.1. El contexto**

El origen de los programas sociales alimentarios es tan antigua como la humanidad, cuyos hechos específicos, se remontan a épocas del siglo XIX y XX, tanto en Europa, para mejorar el estado físico de sus soldados y en América Latina con el fin de mejorar el estado de salud y alimentación de los "niños débiles", con un menor rendimiento y mayor ausentismo escolar. Es a partir de allí que se empiezan a implementar organizaciones que después conoceremos como comedores escolares o programas materno-infantiles; tal es el caso de México cuyo primer programa de leche se dio en el año 1929 a través de una asociación denominada "La Gota de Leche". Posteriormente, se desarrollaron diversos proyectos sociales para construir una diversidad de programas con la finalidad de reforzar los servicios sociales básicos, proteger las garantías sociales y promover un desarrollo nacional armónico (Britos et al., 2003).

Asimismo, Britos et al. (2003), refiere que en Argentina ya en las primeras décadas del siglo XX se impulsaron sistemas formales de asistencia alimentaria infantil principalmente en el ámbito escolar donde la mala alimentación era identificada como obstáculo en el rendimiento intelectual y la preocupación por los "niños débiles" fue el disparador de las primeras experiencias de copa de leche, cantinas o comedores escolares. Posteriormente, en diciembre de 1983 se reconoce por primera vez el deterioro de las condiciones alimentario-nutricionales de una porción significativa de la población, a partir del cual el gobierno Argentino impulsa el Programa Alimentario Nacional.

En ese mismo año de 1983, comienza como parte de una gestión municipal de Lima Metropolitana, el programa de vaso de leche en el Perú, que rápidamente fue multiplicándose en todos los barrios de Lima, logrando que en 1984 más de 7400 comités pertenezcan a dicho programa; es así que a inicios de 1985 el Presidente Fernando Belaunde Terry suscribe la ley 24059, haciendo que el Programa del vaso de leche se considere como programa de asistencia alimentaria en todas las municipalidades provinciales del país y para suministrar una ración diaria de alimentos, mejorar la nutrición y reducir la mortalidad infantil (Suárez, 2003).

Actualmente, en el Perú son alrededor de tres millones de beneficiarios que participan en los 66 046 comités de vaso de leche, en donde los principales beneficiarios son los niños de 0 a 6 años (61,2%), seguido por los niños de 7 a 13 años (18,1%), cuya finalidad del programa es la de buscar complementar la alimentación de las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad para contribuir así a la seguridad alimentaria y reducir la desnutrición (Diez y Saavedra, 2017).

### **1.1.2. El Problema Central**

Insatisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.

### 1.1.3. Descripción del problema

El programa del vaso de leche (PVL), se creó con el propósito de ofrecer una ración diaria de alimento a aquella población que se encuentra en situación de pobreza y extrema pobreza con el objetivo de reducir la inseguridad alimentaria de este grupo en estado de vulnerabilidad. Sin embargo, hace algunos años, el gobierno central dispuso reducir el número de beneficiarios del PVL, debido al recorte presupuestal en algunos departamentos del país; esto para mantener el equilibrio financiero del presupuesto del sector público y plantear el camino para gestionarlo de forma eficiente.

El PVL se caracteriza por tener la participación activa de sus beneficiarios, que son los actores a quienes podemos evaluar el nivel de satisfacción que tienen respecto al programa; bajo esta perspectiva se busca mejorar aquellos puntos neurálgicos en las que se tiene falencias; generando siempre el mayor impacto positivo en los comités de vaso de leche de las comunidades rurales y urbanas.

Respecto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en el distrito de Tocache, uno de los puntos importantes a evaluar es la calidad y rapidez en la atención cuando la población va a recoger sus productos, ya que muchas veces la demora hace que algunas personas no se sientan satisfechos con el programa. Otro aspecto importante es la poca participación de los beneficiarios en las reuniones y recojo de raciones; siendo éste un indicador de insatisfacción, ya que muchos de ellos no participan en las actividades programadas. Por otro lado, la entrega de los productos del PVL debe realizarse en los plazos establecidos, asimismo, las quejas o reclamos que los beneficiarios presenten a su comité de vaso de leche o a la subgerencia de programas sociales deben ser atendidos oportunamente, ya que lamentablemente en el distrito de Tocache la población siente que sus reclamos no son atendidos oportunamente.

Estos aspectos van a permitir identificar la brecha entre la expectativa y la realidad, generando una línea base con la que se puede elaborar opciones de cambio y mejora en bien de los beneficiarios del programa de vaso de leche.



#### 1.1.4. Explicación del problema

El programa de vaso de leche es uno de los programas alimentarios con mayor cobertura nacional, sin embargo, la calidad de la gestión que se desarrolla en la mayoría de municipalidades deja en evidencia la existencia de un sinfín de problemas que van desde una mala focalización y/o selección de beneficiarios, una deficiente organización y un carente control y supervisión de los productos que se entregan.

Actualmente el estado destina un presupuesto anual de S/. 556,320.00 soles al programa de vaso de leche en el distrito de Tocache; una asignación presupuestal demasiado baja que se reparte entre los 3377 beneficiarios de los 90 comités, correspondiéndoles a cada uno S/. 13.73 Soles en forma mensual; un presupuesto que solo alcanza para complementar la alimentación por 22 días, considerando las 207 Kilocorías que exigen las normas del programa. Asimismo, el monto mensual que se destina para cada beneficiario se reparte de la siguiente manera: 03 tarros de leche Gloria (valorizado en S/. 5.85, considerando que cada tarro cuesta S/. 1.95), un kilogramo de cereal enriquecido azucarado (S/. 6.40 el Kg) y los costos operativos por transporte (S/1.48 soles por cada uno); sumando un total de S/ 13.73 soles que le corresponde a cada beneficiario.

Por otro lado, la planificación en cuanto al empadronamiento y selección de beneficiarios es otro de los problemas relevantes dentro del programa de vaso de leche. En la tabla 1 se presenta la distribución de los beneficiarios del programa de vaso de leche en el año 2019, obtenidos de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad distrital de Tocache. Los datos muestran que los beneficiarios que corresponden a la primera prioridad (niños(as) de 0 a 6 años, madres gestantes y lactantes) representan solo el 48.5%; mientras que el 51.5% corresponde a beneficiarios que se encuentran dentro de la segunda prioridad; una información muy contradictoria a lo que se busca dentro de los objetivos planteados por el programa de vaso de leche.

Tabla 1. Beneficiarios del programa de vaso de leche en el distrito de Tocache, región San Martín.

BENEFICIARIOS	URBANO	RURAL	TOTAL	%
Número de comités	40	50	90	--
Niñas (os) de 0 a 6 años	746	782	1528	45.2
Madres gestantes	30	34	64	1.9
Madres en lactancia	19	27	46	1.4
Niñas (os) de 7 a 13 años	495	517	1012	30.0
Adulto Mayor	342	313	655	19.4
Personas con TBC	0	0	0	0.0
Personas con discapacidad	34	38	72	2.1
<b>TOTAL</b>	<b>1666</b>	<b>1711</b>	<b>3377</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia, Municipalidad distrital de Tocache, 2019.

Finalmente, la desorganización de los comités ha provocado la escasa participación de los beneficiarios en las actividades que promueve el programa, provocando un impacto negativo en la calidad de la gestión del programa de vaso de leche.

#### **1.1.5. Interrogantes**

Teniendo en cuenta el problema central de la presente investigación nos permitimos formular las interrogantes que se señalan a continuación:

##### **1.1.5.1. Interrogante principal**

¿La calidad de la gestión es un factor determinante en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche del distrito de Tocache, región San Martín?

### **1.1.5.2. Interrogantes secundarias**

¿Cuáles son los niveles de satisfacción de los beneficiarios respecto a la calidad de la gestión del programa de vaso de leche en el distrito de Tocache, región San Martín?

¿Cuál es el indicador de la variable calidad de la gestión que tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche, en el distrito de Tocache, región San Martín?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

### **1.2.1. Justificación teórica**

La satisfacción de los beneficiarios es un pilar fundamental para entender en qué grado se justifica la inversión realizada por el estado respecto al PVL, asimismo, saber si se prioriza a las personas de bajas condiciones económicas y si se excluye de este servicio a algunas pese a cumplir con todos los requisitos. Además, permitirá resolver la incertidumbre acerca de las expectativas que tienen los beneficiarios con el programa, cuya evidencia ayudará a mejorar los procesos relacionados a la calidad del servicio y con ello elevar el nivel de satisfacción de los beneficiarios.

La variable dependiente o explicada será la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de los centros poblados del distrito de Tocache, región San Martín y se analizará a partir población empadronada en el año 2019.

### **1.2.2. Justificación práctica**

El estudio sobre la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche es importante porque es un indicador de efectividad para los municipios distritales. Si hay una buena calidad de la gestión; es decir, hay una buena selección de los beneficiarios, los comités están muy bien organizados, los productos se distribuyen en forma equitativa y se tiene un

buen control y distribución de productos tanto en calidad, cantidad y almacenamiento, significa que la calidad de vida de éstos está mejorando, y por ende se sienten satisfechos con el programa; reflejándose en ciertos indicadores como la calidad y rapidez en la atención a los beneficiarios, el compromiso con el programa, un reducido número de reclamaciones y el cumplimiento en plazos de entrega de los productos.

Los beneficiarios del estudio son las personas con acceso al programa de vaso de leche del distrito de Tocache. Indirectamente el estudio contribuye a mejorar el bienestar de la población.

### **1.3. OBJETIVOS**

El presente trabajo de investigación se propuso alcanzar un objetivo general y los siguientes objetivos específicos:

#### **1.3.1. Objetivo principal**

Evaluar si la calidad de la gestión es un factor determinante en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche del distrito de Tocache, región San Martín.

#### **1.3.2. Objetivos secundarios**

- Medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios respecto a la calidad de la gestión del programa de vaso de leche del distrito de Tocache, región San Martín.
- Determinar el indicador de la variable calidad de la gestión que tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche, en el distrito de Tocache, región San Martín.

### **1.4. HIPÓTESIS, VARIABLES Y MODELO**

#### **1.4.1. Hipótesis**

La calidad de la gestión es un factor determinante en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.

### **1.4.2. Variables e indicadores**

#### **Variable dependiente ( $Y_1$ )**

$Y$  = Satisfacción de los beneficiarios

#### INDICADORES

$Y_{11}$  = Atención prestada.

$Y_{12}$  = Compromiso con el programa.

$Y_{13}$  = Quejas o reclamaciones respecto al programa.

$Y_{14}$  = Cumplimiento con los plazos de entrega de productos.

#### **Variable independiente ( $X_1$ )**

$X_1$  = Calidad de la gestión

#### INDICADORES

$X_{11}$  = Planificación de los procesos de selección de beneficiarios.

$X_{12}$  = Organización del programa.

$X_{13}$  = Distribución de productos.

$X_{14}$  = Supervisión y control de los productos.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. Clase de investigación**

La investigación es de enfoque cualitativo, correlacional y de diseño no experimental, cuyas variables son de escala ordinal, que ha permitido comprobar la hipótesis planteada del diseño estadístico empleando los softwares Excel y SPSS 23, a través del coeficiente de la correlación Spearman y escala de Likert.

#### **2.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es transversal porque la información requerida fue recopilada in situ, es decir en la zona de estudio, que comprende a la población beneficiaria de las zonas rurales y urbanas. La recopilación de datos se obtuvo a través de encuestas.

#### **2.3. Nivel de investigación**

El nivel de esta investigación es eminentemente explicativo, porque parte de un diagnóstico actual de la realidad y explica los factores que influyen en la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Tocache.

#### **2.4. Población y muestra**

##### **2.4.1. Población**

###### **a) Delimitación**

La población se ubica en el distrito de Tocache, región San Martín, Perú.

###### **b) Distribución**

De acuerdo a la base de datos de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad distrital de Tocache; se cuenta con 3377

beneficiarios, distribuidos en 90 comités de vaso de leche (40 en zona urbana y 50 en zona rural).

#### **2.4.2. Muestra**

##### **a) Tamaño**

Para el tamaño de la muestra (n) se empleó la siguiente fórmula.

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

Donde:

Z = Valores correspondientes al valor de significancia= 1.96

N = Tamaño de la población bajo estudio = 3377

P = Proporción estimada o esperada de la variable (P=0.9)

q = Proporción estimada o esperada de la variable (q=0.1)

e = Error de tolerancia de la estimación= 5%

n = Tamaño de la muestra = 133.

##### **b) Distribución**

Para distribuir a las 133 personas a encuestar; los comités de vaso de leche (tanto en zonas rurales como urbanas) han sido sectorizados en 15 puntos estratégicos, considerando la ubicación geográfica de cada uno de ellos. A partir de ello se hizo la distribución porcentual para determinar el número de encuestados por sector.

Tabla 2. Beneficiarios del programa de vaso de leche de la zona rural del distrito de Tocache, región San Martín

SECTOR	NOMBRE DEL COMITÉ	DIRECCION	N° BENEF	TOTAL BENEF.	%	N° A ENCUESTAR
1	Alto Bambamarca	Cas. Alto Bambamarca	63	297	9	12
	Bajo Tananta	Caserío Bajo Tananta	13			
	Dulce Nombre de J.	Centro Poblado Tananta	77			
	Flor De Liz	Caserío El Naranjal	34			
	Sagrado Corazón de J.	Caserío Balsa Probana	39			
	Santa Rosa De Virgen de la Merced	Santa Rosa Alto Tananta Caserío Sin Sin	41 30			
2	Amantes Por La Paz	Caserío Culebra	31	336	10	13
	La Merced	Caserío Ishanga	17			
	Luchadoras San Pedro	Caserío De Culebra	13			
	Las Rosas	Caserío Nueva Libertad	34			
	Santa Isabel	Caserío Alto Limón	46			
	Santa Rosa	Centro Poblado Limón	23			
	Santa Teresita	Caserío Rivera Del Espino	38			
	Virgen De Fátima	Caserío Acceso Huallaga	27			
	Cruz De Motupe	Caserío Nva Esperanza	78			
Santa María	Caserío Bajo Limón	29				
3	Flor De Yacusisa	Caserío Yacusisa	36	205	6	8
	Santa Bárbara	Caserío Tocache Viejo	39			
	Flor Naciente	Caserío Pushurumbo	31			
	Santa Hermosa	Caserío Tiesto	36			
	Madres Unidas	Cas. Puerto Los Olivos	16			
	Jesús De Nazareno	Caserío Carricillo	21			
	Mamapacha	Cas. Pushurumbo Nuevo	26			
4	Nuestra Sra. Rosario	Caserío Pablo Atusparia	28	180	5	7
	Hijos De Huayranga	Caserío Huayranga	52			
	Santa Catalina	Caserío MantenciOn	32			
	Shishiyacu	Caserío Shishiyacu	30			
5	Virgen Del Carmen	Cas. Ramal de Cachiyacu	38	151	4	6
	La Viña	Caserío La Viña Del Rio	25			
	Las Américas	Caserío Las Américas	25			
	Micaela Bastidas	Caserío Indoamerica	29			
	Miraflores	Caserío Santo Cristo	23			
	Virgen Dolorosa	Caserío Cepesa	18			
Nuevo Amanecer	Caserío Nuevo Amanecer	31				
6	Las Palmeras	Caserío Iv Sector Limon	47	233	7	9
	Mama Oclo	Caserío Pucayacu	47			
	Angelitos De Dios	Aa.Hh. NuevoMiraflores	32			
	Flor De Las Palmeras	Sector Vía Universitaria	22			
	Las Progresivas	Caserío Las Almendras	54			
	Virgen Del Carmen	Caserío Tocache Viejo	31			
7	10 De Agosto	Caserío Sarita Colonia	44	136	4	5
	Virgen De La Puerta	Caserío Huaquisha	45			
	Los Rosales	Caserío San Miguel	27			
	Niño Dios	Caserío Nuevo Jordán	20			
8	Sagrada Familia	Caserío Villa Palma	46	173	5	7
	Señor De Los Milagros	Cas. Nvo Bambamarca	37			
	Luz De La Esperanza	Cas. San Juan Cañutillo	19			
	Los Claveles	Caserío Filadelfia	51			
	Hijos De María	Caserío Nuevo Chilia	20			

Fuente: Elaboración propia



Tabla 3. Beneficiarios del programa de vaso de leche de la zona urbana del distrito de Tocache, región San Martín.

SECTOR	NOMBRE DEL COMITÉ	DIRECCIÓN	N° BENEF	TOTAL BENEF.	%	N° A ENCUESTAR
9	Los Girasoles	Jr. José Araujo Cuadra 2	30	151	4	6
	Madres Unidas	Jr. Leonardo Hidalgo	35			
	Los Tres Jardines	C.F.B.T. Km 1.200 Chan C.	30			
	Luis Aliaga R.	C.F.B.T. Km 1.00 Chan Chan	24			
	Madres Activas	Jr. José María Panduro C2	32			
10	Adela Cárdenas	Jr. Chorro San Juan C-3	47	370	11	15
	Tres Sectores	Villa Mercedes	34			
	Virgen Guadalupe	Jr. Chorro San Juan C-01	40			
	Virgen Del Carmen	Jr. Chorro San Juan C-16	49			
	Fredy Aliaga	Aa.Hh. Fredy Aliaga C.	41			
	Hijos de María	Av. BELAUNDE C- 13	36			
	Las Violetas	Sector Aeropuerto	34			
	Villa Mercedes	Jr. Santos Chocano C- 01	23			
	Cesar Vallejo	Ramón Castilla C-14	31			
	Ex Tabacalera	Barrio Ex Tabacalera	35			
11	Nueva Andalucía	Aa.Hh. Nueva Andalucía	65	344	10	14
	Las Estrellas	Caserío Sarita Colonia	79			
	Madres Luchadoras	Prol. Jorge Chávez	46			
	Petronila Bazán	Jr. Jorge Chávez C- 15	17			
	15 De Julio Shiringal	Jr. Bolognesi C- 13	37			
	Miguel Grau	Micaela Bastidas C-2	48			
	Santa Rosa De Lima	Jr. Progreso N° 825	31			
	28 De Octubre	Andalucía	21			
12	Santa Isolina	Jr. Julio Arévalo C- 12	32	166	5	7
	Las Orquídeas	Jr. Julio Arévalo C- 01	63			
	San Martín	Jr. Julio Arévalo C- 14	40			
	Corazón de Jesús	Jr. Eleuterio Bazán C-10	31			
13	Juana Ríos Ojeda	Av. Belaunde Cuadra N° 07	84	310	9	12
	Los Claveles	Av. Ricardo Palma N° 250	31			
	Las Amoras	Av. Ricardo Palma C-19	33			
	Primero De Enero	Jr. Santa Rosa Cuadra N° 07	39			
	Ramón Castilla	Jr. Tocache Cuadra N° 10	46			
	Ricardo Palma	Jr. Ricardo Palma N° 799	29			
	Las Carmelitas	Jr. Santa Rosa C- 03	48			
14	28 De Julio	Jr. Alameda Cuadra N° 07	41	136	4	5
	Micaela Bastidas	Jr. Leoncio Prado N° 157	60			
	Barrio Los Olvidados	Malecón German Aliaga	35			
15	07 De Mayo	Aa. Hh. Los Jardines	65	189	6	7
	Los Tres Ositos	Aa.Hh. Nueva Primavera	34			
	Madres En Acción	Av. Pucayacu C-02	90			
<b>TOTAL</b>			<b>3377</b>	<b>337</b>	<b>100</b>	<b>133</b>

Fuente: Elaboración propia

### **c) Unidad de análisis**

La unidad de análisis son los beneficiarios del Programa de vaso de leche del distrito de Tocache, región San Martín.

## **2.5. Métodos y técnicas**

### **2.5.1. Métodos**

El método empleado es el hipotético deductivo, ya que permitió corroborar la teoría general con los datos del distrito de Tocache.

### **2.5.2. Técnicas**

#### **a) La sistematización de la información**

La revisión de literatura ha permitido fundamentar teóricamente el proceso de la investigación. Para ello se ha revisado las fichas bibliográficas por capítulos, temas y subtemas, sin perder de vista las variables endógenas y exógenas. Para la redacción de las citas textuales y referencias bibliográficas se usó el estilo APA.

#### **b) La encuesta**

En esta investigación se utilizó la recolección de datos a través de encuestas con un cuestionario de preguntas tanto abiertas y cerradas. Las encuestas se realizaron a una muestra de 133 personas y preferentemente los días domingos de cada semana para facilitar la disponibilidad de tiempo de los encuestados.

#### **c) El análisis de información**

Después de recoger toda la información, procesamos los datos a través del coeficiente de correlación de Spearman por el Software Estadístico SPSS en su versión 23. Posteriormente, se hizo un análisis descriptivo, a través de tablas de distribución de frecuencias. Este método es un complemento importante que permite leer visualmente las tendencias, magnitudes y variaciones que pueden presentar los datos.

## **CAPÍTULO III**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **3.1. Programa del vaso de leche.**

Según el Ministerio de Salud (2010), el programa de vaso de leche (PVL) en el Perú, se creó mediante ley N°24059 con el objetivo de ofrecer una ración diaria a aquella población en situación de pobreza y/o pobreza extrema, que comprenden niños de 0 a 13 años, madres gestantes o en periodo de lactancia, ancianos mayores de 65 años y personas con TBC. Asimismo; las acciones para medir el programa del vaso de leche son a través de sus dimensiones tales como calidad y servicios brindados a la población beneficiaria.

##### **3.1.1. Inicios del programa del vaso de leche**

El Programa del vaso de leche, es uno de los programas alimentarios que comenzó en la ciudad de Lima, en el año 1983, con la finalidad de llenar los vacíos que dejaba el programa materno infantil del Ministerio de salud en aquellas épocas. A partir de esa fecha, los comités fueron multiplicándose en casi todos los barrios de Lima, para que posteriormente sea reglamentada por la Municipalidad metropolitana de Lima, logrando que en 1984 se tengan más de 7400 comités del programa del vaso de leche, así como “un millón de vasos de leche,” frase muy conocida por el alcalde de Lima Alfonso Barrantes. En diciembre de 1984, para exigir al congreso y al gobierno central la institucionalidad del programa del vaso de leche se realizó una marcha multitudinaria por miles de personas para que finalmente, a inicios de 1985 el Presidente Fernando Belaunde Terry suscriba la ley 24059, permitiendo que el Programa del vaso de leche sea considerado como uno de los programas de asistencia alimentaria con mayor cobertura nacional, es decir en todas las municipalidades provinciales del país, para suministrar una ración diaria de alimentos, mejorar la nutrición y reducir la mortalidad infantil (Suárez, 2003).

### **3.1.2. Marco legal del programa alimenticio del vaso de leche**

Según el MIDIS (2016), el marco legal del programa alimenticio del vaso de leche, es el siguiente:

- Ley 24059: Aquella ley que permitió la creación del programa del vaso de leche en todos los municipios del territorio peruano.
- Ley 27470, ley que establece algunas normas complementarias para la correcta ejecución del programa del vaso de leche.
- Ley N°. 27751, ley que busca eliminar la discriminación de las personas con alguna discapacidad ya sea por deficiencia intelectual o física.
- Ley N°: 29951 Ley del presupuesto del sector público para el año fiscal: que permitió la incorporación de nuevos usuarios a programas sociales.
- Resolución ministerial N° 711 - 2002 – SA/DM: Establece los valores nutricionales mínimos que debe tener una ración del programa del vaso de leche, que son de 207 Kcal.
- Resolución ministerial N° 451 – 2006 – MINSa: Establece las normas sanitarias con respecto a la fabricación de todos los alimentos destinados a programas sociales.

### **3.1.3. Objetivos del Programa vaso de leche**

Cusihualpa (2013), refiere que los objetivos del programa de vaso de leche son los siguientes:

- Contribuir a mejorar el nivel nutricional y la calidad de vida de la población en situación de pobreza y extrema pobreza.
- Reducir la mortalidad infantil.
- Suministrar una ración complementaria en forma diaria a los niños, a las madres gestantes y lactantes, considerados como primera prioridad.
- Fomentar la lactancia materna.
- Incentivar a la organización comunal de la población, que permitan acciones conducentes a elevar el nivel de vida y la conciencia.
- Promoción educativa en salud y nutrición con énfasis en la preservación de la diarrea.
- Búsqueda de alternativas de solución al problema alimentario, entre otros.

La ley 24059 permitió la institucionalización del Programa; a partir de allí, las mujeres que conformaban los comités de vaso de leche habían tenían una visión mucho más amplia en cuanto a lo que podían lograr a través de su organización; por ejemplo, buscaba luchar por cambiar la realidad que los condicionaba a la miseria. Asimismo, trabajar para tener una mayor participación conjuntamente con la comunidad (Suárez, 2003).

#### **3.1.4. Actores del programa del vaso de leche**

Los actores que intervienen en la organización e implementación del PVL, son el Ministerio de Economía y Finanzas, el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (para evaluar los índices de pobreza y demográficos), las municipalidades provinciales/ distritales y el comité de administración del programa del vaso de leche, conformados por el alcalde (INEI, 2009).

Según Suárez (2003), en el programa de vaso de leche, no existe una jerarquía organizacional, es decir, solo se tiene un conjunto de procesos ejecutados por diferentes autores pero entrelazados entre sí. Por lo tanto, los gobiernos regionales no están entrelazados con los procesos locales, sino que funcionan paralelamente y conectados a través de canales informales, De este modo, los organismos municipales solo responden al nivel central que les entrega el financiamiento y les realiza auditorias periódicas. Es por ello, que existen niveles mínimos de supervisión y capacitación del nivel municipal al comunal, y un muy pobre control social de las organizaciones de base.

#### **3.1.5. Organización municipal**

Según Suárez (2003), desde la creación del programa de vaso de leche, se planteó que uno de los actores centrales debían ser las municipalidades; por lo tanto, su ejecución reposaba en gran medida en el logro de una organización municipal con capacidad para ejecutar las labores financieras, logísticas y operativas, que requería el mencionado programa. Lamentablemente la organización municipal del programa no fue la más adecuada, ya que a pesar de que la ley estableció las funciones generales y relaciones entre los entes financieros y ejecutores que debían de cumplirse, no se lograba definir con claridad las funciones específicas, atribuciones y

responsabilidades que tenían que desempeñarse. A partir de esta problemática, en Junio del 2001 el Congreso de la República promulgó la ley 27470 que establecía que al interior de cada municipalidad, se conformaría un Comité de Administración, el mismo que es aprobado mediante resolución de Alcaldía con acuerdo del Consejo Municipal. Éste Comité, actualmente está integrado por el Alcalde, un funcionario municipal, un representante del Ministerio de Salud y tres representantes de la Organización del PVL.

### **3.1.6. Organizaciones de base o comunales**

Suárez (2003), menciona que el programa de vaso de leche tiene como protagonista central a las organizaciones de mujeres y hombres, encargados de empadronar a la población respetando las prioridades y condición socioeconómica, a partir de ello, permitir la distribución diaria de las raciones de avena o leche preparada a cada uno de sus beneficiarios, además, coordinar con las municipalidades respectivas para el abastecimiento de los productos. Los comités están representados con una directiva es elegida por un período de dos años contando con: Presidenta y vicepresidenta de la coordinadora, secretaria de organización, secretaria de disciplina, secretaria de administración, secretaria de prensa, secretaria de salud, secretaria de medio ambiente, secretaria de alimentación, secretaria de educación, secretaria de derechos humanos, secretaria de relaciones públicas y secretaria de cultura y actas.

### **3.1.7. Población objetivo del programa de vaso de leche**

Según la Municipalidad distrital de Tocache (2019), para la designación de los beneficiarios del PVL, es necesario respetar las prioridades del programa; es decir, se considera que los beneficiarios de primera Prioridad; son los más urgentes en asistir, entre ellas tenemos a los Niños (as) de 0 a 6 años, las madres gestantes y las madres lactantes. Los beneficiarios de Segunda Prioridad; son los de menos urgentes en asistir, entre ellos están los niños/as de 7 a 12 años, los enfermos de TBC, los ancianos mayores de 60 años, los discapacitados y los enfermos con TBC.

Sin embargo, en un trabajo de investigación realizado por Suárez (2003), y según los datos tomados por el INEI, en el año 2001, se puede apreciar

que contrariamente a la prioridad que se propone para los menores de 6 años, el 38.65% de lo que se destina a los niños va a un grupo considerado no prioritario, que es el de 6 a 12 años. Asimismo, un grupo de “Otros beneficiarios”, que según las normas debe ser de última prioridad, es de casi 12%, una proporción ligeramente preocupante. Por otro lado, la mayoría de los jefes del hogar se concentran entre los 20 y los 50 años y alrededor de 60% de ellos tienen primaria completa o menos, encontrándose 11% que no tuvieron acceso a la educación formal. Es importante apreciar que sólo 40.8% de los hogares beneficiarios podían considerarse pobres extremos, y que se incorporaron al programa un poco más de la cuarta parte de no pobres.

Por otro lado, Esteban (2017), encontró resultados similares, ya que en el Asentamiento Humano Lomas del Paraíso; el 72.2% de los beneficiarios corresponden a niños de 0-12 años y solo el 8.3% a ancianos (segunda prioridad). Por su parte, García (2014), menciona que en algunas municipalidades como en Villa el Salvador, la selección de los beneficiarios era sin considerar la población objetivo; sin embargo a partir del 2014 se vienen implementando empadronamientos acorde con las normas, señalando que dichas estrategias dependen exclusivamente de los funcionarios de las municipalidades locales para pactar alianzas que permitan resolver esta problemática.

### **3.1.8. Proceso de Ejecución del programa vaso de leche**

La Municipalidad distrital de Tocache ejecuta el programa vaso de leche a través de la sub gerencia de programas sociales, que en coordinación con el comité de administración del vaso de leche, programan la compra de la leche de acuerdo al presupuesto y al número de beneficiarios. La compra de la leche y sub productos es por licitación pública a través del SEACE y supervisado por la OSCE y los requerimientos nutricionales cantidad (ración/beneficiario) y calidad es recomendado por el MINSA. El producto comprado es leche evaporada entera Gloria y cereal enriquecido azucarado con hojuelas de quinua, avena y kiwicha, que se entregan a todos los comités de vaso de leche inscritos en el programa de la Municipalidad distrital de Tocache. La distribución a los beneficiarios es a través de comités, una vez al mes, de acuerdo al padrón de beneficiarios (Municipalidad distrital de Tocache, 2019).

### **3.2. Satisfacción de los beneficiarios**

La satisfacción se define como el grado en el cual una determinada sociedad, sector social, grupo o familia, busca satisfacer sus necesidades humanas fundamentales. Dicho concepto, va acorde con el desarrollo socioeconómico que incide en la calidad de vida de las personas e implica un sistema organizado de políticas, leyes, servicios e instituciones sociales, diseñadas que buscan promover tanto en las comunidades, familias e individuos, el logro de niveles satisfactorios de vida y sus relaciones personales y sociales para desarrollar sus potencialidades con el entorno que los cobija (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2000).

Según Hurtado, Vásquez y Zapata (2012), “La satisfacción del beneficiario es calidad, proceso de atención y trato adecuado al beneficiario”, donde el beneficio va depender de acuerdo al tipo de servicio que ofrece el programa social, cuyas acciones para medir la satisfacción de los beneficiarios son a través de las dimensiones: puntualidad, atención y distribución.

Por su parte, Córdova (2015), señala que los elementos que conforman la satisfacción del cliente son el rendimiento percibido y las expectativas que se buscan lograr. El rendimiento percibido se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio; se caracteriza por determinar desde el punto de vista del usuario, mas no de la institución. Este concepto, se basa fundamentalmente en las percepciones de los beneficiarios con respecto al servicio que se brinda, no necesariamente en la realidad, sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el usuario, el estado de ánimo y sus razonamientos. Con respecto a las expectativas que se busca lograr, son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo, se producen por el efecto de una o más de las siguientes situaciones: promesas que hace la misma la institución acerca de los beneficios que brinda el servicio, experiencias anteriores, opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.

Sin embargo, si nos ponemos a revisar algunas investigaciones, nos daremos cuenta de que las expectativas que se buscan lograr con los programas sociales, en este caso específico, con el programa de vaso de leche, no son del



todo alentadores, esto lo corrobora Suárez (2003), quien menciona que uno de los problemas en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios con respecto al programa de vaso de leche, es que casi una cuarta parte de los municipios en todo el Perú, presentan retrasos y deficiencias en el proceso de almacenamiento y distribución de alimentos que muchas veces hace que el alimento se reparte hasta 30 días después de la fecha establecida, es decir de manera inoportuna y desordenada. Éstas son algunas falencias que actualmente, hacen que el Programa no está respondiendo a sus propósitos, y que a medida que el tiempo pasa, se viene desviando de sus objetivos.

### **3.3. Calidad de la gestión**

Borré (2013), menciona que etimológicamente “calidad” proviene del latín *qualitas* ó *qualitatis*, que quiere decir protección o manera de ser. Es un atributo más del producto, que puede ser de alta o baja calidad. Es el valor que el cliente recibe del producto o servicio, al cual asigna un precio a la satisfacción de una necesidad”. Por su parte, el Ministerio de salud (2002), menciona que “la calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”.

La calidad de la gestión se define como las acciones de liderazgo y gerencia que permitirán el logro de una meta u objetivo planeado, en la que se desarrollaran una serie de procesos administrativos (Velásquez, 2004). Estos procesos se rigen bajo un conjunto de lineamientos, políticas y diligencias que permitirán mejorar la eficiencia de los recursos humanos, técnicos y materiales en las que resaltan los indicadores como planificación, organización, dirección, control y autocontrol administrativo (García, 2016).

Según Koehler y Pankowski (1996), en los organismos gubernamentales, los sistemas de gestión de calidad son un conjunto de procesos diseñados para mejorar su organización, buscando crear expectativas en los usuarios que hacen uso de ciertos servicios. En el caso de los programas sociales, aquellos aspectos logísticos, financieros y operativos deben ser adecuados, ya que las municipalidades son responsables de los procesos de compra, distribución, supervisión y evaluación (Cusihualpa, 2013).

Para mejorar la calidad de la gestión, Abad & Pincay (2014) mencionan que es necesario poner énfasis en el aspecto organizacional, ya que debe ser correcta y adecuada con la mayor eficiencia y eficacia para cada requerimiento, porque de ello depende los buenos funcionamientos de la rentabilidad que esta misma puede lograr y sobre todo la buena percepción que tendrán los consumidores respecto al servicio brindado. Asimismo, para Antón (2016), una propuesta de mejora del modelo de la gestión administrativa permitirán que los procesos de focalización, selección de beneficiarios, adquisición de productos, infraestructura; buenas prácticas de manipulación de alimentos; consumo de alimentos; evaluación nutricional y promoción de la participación comunitaria, van a optimizar y brindar un servicio eficiente.

Sin embargo, si hacemos un breve diagnóstico de la realidad de los programas sociales alimentarios, y, principalmente del programa de vaso de leche, nos daremos cuenta de que existen muchas falencias dentro del sistema, tal es el punto que la calidad de la gestión pasa a segundo plano, tal como lo explica Suárez (2003), quien indica que el programa del vaso de leche no llega a toda la población vulnerable, ya que muchas veces se favorece a la población que tiene recursos con los que pueden solventar su canasta básica familiar, asimismo, la ración diaria de alimentos es insuficiente, ya que no revierte la inseguridad alimentaria de los beneficiario. Por otro lado, el autor considera que se debe analizar el financiamiento del programa y destinar un fondo para realizar supervisiones, monitorear y capacitar a las madres que pertenecen a los comités en la ejecución de sus actividades ya que ellas cumplen un rol muy importante en la ejecución del programa.

#### **3.4. Satisfacción de los beneficiarios y calidad de la gestión**

Arrascue y Segura (2016), mencionan que la gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción del cliente. Asimismo, dicha calidad se ve reflejada en la actitud humana, una virtud de coordinación para satisfacer una necesidad de la población en un tiempo determinado con anticipación, es decir es una forma de decisión de llegar en el momento adecuado y oportuno, considerando a la vez que una falta de puntualidad por ejemplo, puede significar una forma de

desprecio por los demás y por ende no se tendrá una buena satisfacción respecto a los servicios brindados (Alvarez , Carrasco, & Pacheco, 2016).

Para el proceso de satisfacción, ocurren dos etapas que son la elaboración y el consumo del producto que se está ofreciendo; es decir el paso desde el productor al consumidor que sería el beneficiario, para el cual es necesario algunas acciones como: servicio brindado, cantidad, lugar y el momento oportuno y de acuerdo a ello se obtendrá la perspectiva del consumidor que puede o no ser favorable (MIDIS, 2016).

Carrasco (2013), señala que en la actualidad, las municipalidades son instituciones que incorporan los fondos del programa del vaso de leche en su presupuesto, y de ellos depende la calidad y cantidad de productos a entregar, tal y como lo menciona el MIDIS (2016), quien señala que toda municipalidad es responsable de la ejecución del programa alimentario que en coordinación con la organización del vaso de leche, organiza y ejecuta la implementación del programa; en la selección de los beneficiarios, distribución, supervisión y evaluación de resultados. Las deficiencias en el control interno de los programas sociales del Perú explican la gestión ineficiente en estos. Por lo tanto, en la medida en que los administradores de dichos programas mejoren e implementen el sistema de control interno de acuerdo con su marco normativo general y particular vigente, entonces la gestión será eficiente.

La mejor forma de efectuar la transferencia de los servicios del programa de vaso de leche en todas las municipalidades de Perú, es diseñando intervenciones que permitan reducir al mínimo los beneficios a los no pobres, es decir focalizando mejor a los beneficiarios, de tal manera que con ello pueda tenerse el máximo impacto sobre los hogares que sí lo son. Con el desarrollo de este procedimiento, podemos decir que un programa bien focalizado debería mostrar el máximo de sus beneficios en aquella población priorizada, reduciendo al mínimo la derivación de estos recursos hacia la población priorizada (Villahermosa & Calsina, 2016).

Por su parte Acosta (2017), señala que la “ineficacia del PVL, se debe a factores como la baja asignación presupuestal, la baja calidad nutritiva de las raciones, la desorganización y carencia de capacitación de los comités, la poca

participación social de los representantes, la distribución inoportuna y desordenada de los insumos y la deficiencia en la supervisión y control de los beneficiarios”.

### **3.5. Antecedentes de la relación entre satisfacción de los beneficiarios y calidad de la gestión en programas sociales**

En un trabajo de investigación titulado: 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, cuyo objetivo a evaluar fue la satisfacción de los usuarios de los programas sociales: Programa de abasto social de la leche Liconsa y el programa social 70 y más; se determinó que los beneficiarios del programa de abasto social de la leche Liconsa se encuentran muy satisfechos con el apoyo que reciben, mientras que los beneficiarios del programa 70 y más no se encuentran del todo satisfechos, aunque la calificación obtenida se considera buena o regular (León, 2010).

Lozano (2018), en su trabajo de investigación titulado: Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad provincial de Tambopata, bajo una investigación no experimental de corte trasversal, con un diseño descriptivo correlacional; demostró que existe una correlación directa positiva entre la variable calidad de la gestión y satisfacción de los beneficiarios, en la que su coeficiente de Pearson es  $r = 0.566$  y su coeficiente de determinación es 0.32. Asimismo, la dimensión que tiene mayor incidencia en la variable satisfacción de los beneficiarios corresponde a compromiso organizacional siendo su coeficiente  $r = 0.617$ .

Por su parte Esteban (2017), en su investigación titulado: Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima, cuyo objetivo general fue determinar la incidencia del programa alimenticio del vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del Paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo, Lima; demostró como conclusión que existe correlación positiva considerable significativas entre la dimensión calidad del producto y servicio brindado y la variable Satisfacción de los beneficiarios; asimismo la correlación es significativa

entre el las variables programa vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios. Además, el 29.5 % de los encuestados se sienten insatisfechos, el 45,9 % se sienten medianamente satisfechos y el 24.6 % de los encuestados sienten satisfacción con el programa vaso de leche.

Según la investigación titulada: La satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016, cuyo objetivo fue analizar la satisfacción del programa del vaso de leche en las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria durante el año 2016; se observó que los beneficiarios entrevistados están satisfechos con este programa ya que cumple con las expectativas de calidad y servicio en cuanto al producto que consumen; sin embargo, se encontró una deficiencia en la cobertura y focalización de beneficiarios ya que no se está captando a la población que realmente necesita de este programa alimenticio. Con respecto a la calidad de los productos, las madres beneficiarias están satisfechas ya que cumplen con sus expectativas de consumo (Ramírez, 2016).

Córdova (2007), en su trabajo de investigación titulado: Satisfacción de usuario externo en el área de emergencia del hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción del usuario externo del área de emergencia del hospital Grau en relación a la motivación del personal de salud. Se encontró que la correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud es muy baja, que solo el 33% de los usuarios están satisfechos, el 43% poco satisfecho y el 24% no están satisfechos.

En el trabajo de investigación titulado: “Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015”, cuyo objetivo fue conocer la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina de la provincia de Rioja en el periodo marzo – abril; se verificó que existe una relación significativa entre el nivel de calidad de atención y el grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina de la provincia de Rioja. Respecto al nivel de calidad de atención de los adultos mayores beneficiarios de

pensión 65, opinan que es regular 42.3%, buena 27%, mala 27% y excelente en un 3%. Asimismo, el grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 atendidos en la consulta externa de medicina manifestaron sentirse insatisfecho con la atención recibida en un 46%, satisfecho un 27%, muy insatisfecho 24% y muy satisfecho 3% (Córdova, 2015).

Según Puño (2015), su trabajo de investigación: Plan de mejoramiento del sistema de atención del programa vaso de leche para ampliar la cobertura de beneficiarios en el distrito de Corrales – 2015, cuyo objetivo fue determinar el plan de mejora del programa vaso de leche para ampliar la cobertura de beneficiarios en el distrito de Corrales –Tumbes. Concluyó que el 100% de los beneficiarios que reciben el alimento por preparar prefieren que la leche sea combinada con productos de la región, el 50% es con soya, el 30% es con plátano y el 10% es con arroz y la preparación de los alimentos; el 90% es a leña y el 10% es a gas. El 70% de los beneficiarios están satisfechos con el programa vaso de leche y el 30% de los beneficiarios no están satisfechos con el programa por dos razones: uno, por falta de ampliación de cobertura de más beneficiarios y dos por la falta de supervisión de los promotores y funcionarios.

Altamirano (2011), en su trabajo de investigación titulado: “Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor, servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA -TARAPOTO. Agosto-diciembre 2011”; concluye que: Tanto la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor, es alta; efectivamente la calidad de cuidado de enfermería influye altamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización y medicina por lo que existe una relación directa.

Según Arrascue y Segura (2016), en su investigación titulada: Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “clinifer” Chiclayo-2015. Se verificó la hipótesis que determinó que la gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción del cliente, el tipo de diseño empleado es no experimental, cuantitativo, descriptivo correlacional, en la que se empleó la técnica de encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario compuesto de 26 preguntas.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

##### 4.1.1. Resultados generales

Los resultados generales obtenidos en la encuesta realizada a los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) del distrito de Tocache son las siguientes:

**Tabla 4. Beneficiarios del programa de vaso de leche, según su género**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	112	84.2	84.2	84.2
Masculino	21	15.8	15.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

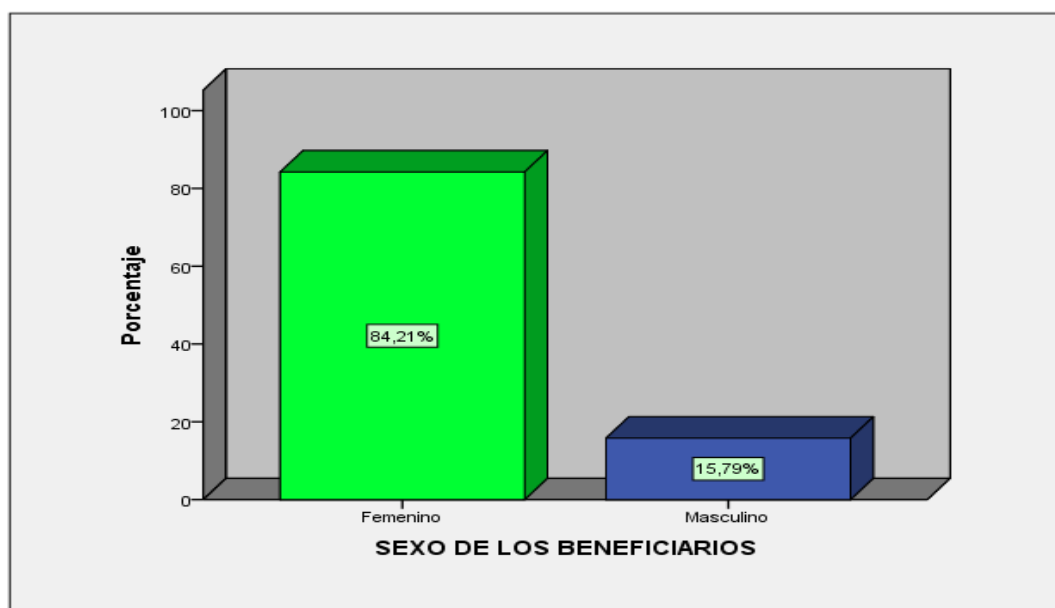


Figura 1. Frecuencia de género de los beneficiarios del PVL.

En la tabla 4 y figura 1, podemos apreciar que la mayor parte de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL), en el distrito de Tocache son del género femenino, representando el 84.2% de la población encuestada, mientras que solo el 15.8% corresponde a los beneficiarios del género masculino.

**Tabla 5. Frecuencia de edad de los beneficiarios del PVL.**

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hasta 20	6	4.5	4.5	4.5
De 21 - 30	37	27.8	27.8	32.3
De 31 - 40	34	25.6	25.6	57.9
De 41 - 50	19	14.3	14.3	72.2
De 51 - 60	6	4.5	4.5	76.7
De 61 a más	31	23.3	23.3	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

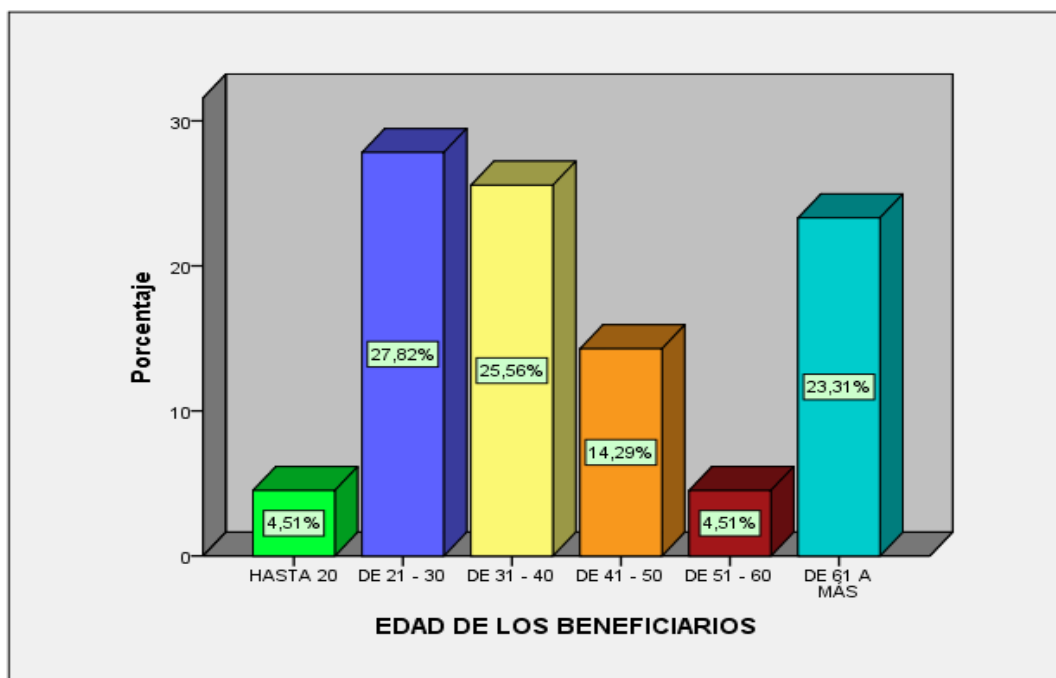


Figura 2. Frecuencia de edad de los beneficiarios del PVL



En la tabla 5 y figura 2, podemos apreciar que la mayor parte de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL), son de la edad de 21 a 30 años, representando un 27.8%, seguido de los que tienen 31 a 40 años cuyo porcentaje es de 25.6%. Asimismo, los beneficiarios encuestados que presentaron el menor porcentaje respecto a la edad son los de 51 a 60 años con un 4.5%.

**Tabla 6. Frecuencia de número de hijos de los beneficiarios del PVL**

N° de hijos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	22	16.5	16.5	16.5
2	36	27.1	27.1	43.6
3	37	27.8	27.8	71.4
4	16	12.0	12.0	83.5
5	12	9.0	9.0	92.5
6	8	6.0	6.0	98.5
7	2	1.5	1.5	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

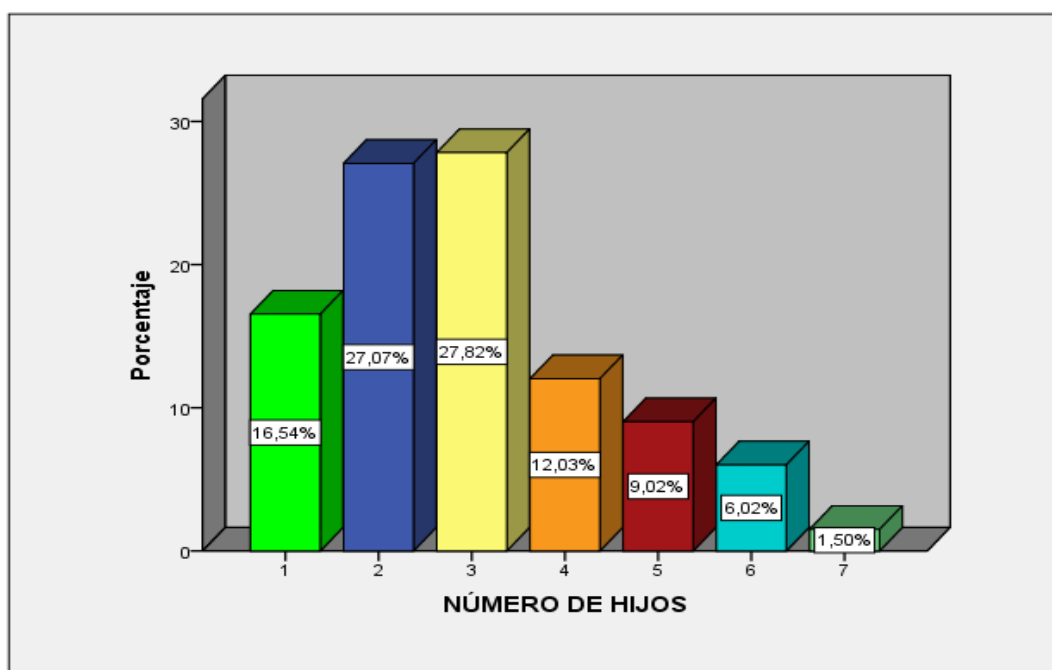


Figura 3. Frecuencia de número de hijos de los beneficiarios del PVL.

En la tabla 6 y figura 3, podemos apreciar que de los 133, es decir el 100% de encuestados pertenecientes al distrito de Tocache, 37 beneficiarios tienen 3 hijos, que a su vez representa el 27.8%, seguido de los beneficiarios que tienen dos hijos, con un 27.1%. Asimismo, el 16.5% de los beneficiarios tiene un solo hijo, el 12% tiene 4 hijos, el 9% tiene 5 hijos, el 6% tiene 6 hijos y solo el 1.7% del total de encuestados tiene 7 hijos.

**Tabla 7. Frecuencia de estado civil de los beneficiarios del PVL**

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casado	19	14.3	14.3	14.3
Conviviente	63	47.4	47.4	61.7
Divorciado	1	.8	.8	62.4
Soltero	22	16.5	16.5	78.9
Viudo	28	21.1	21.1	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

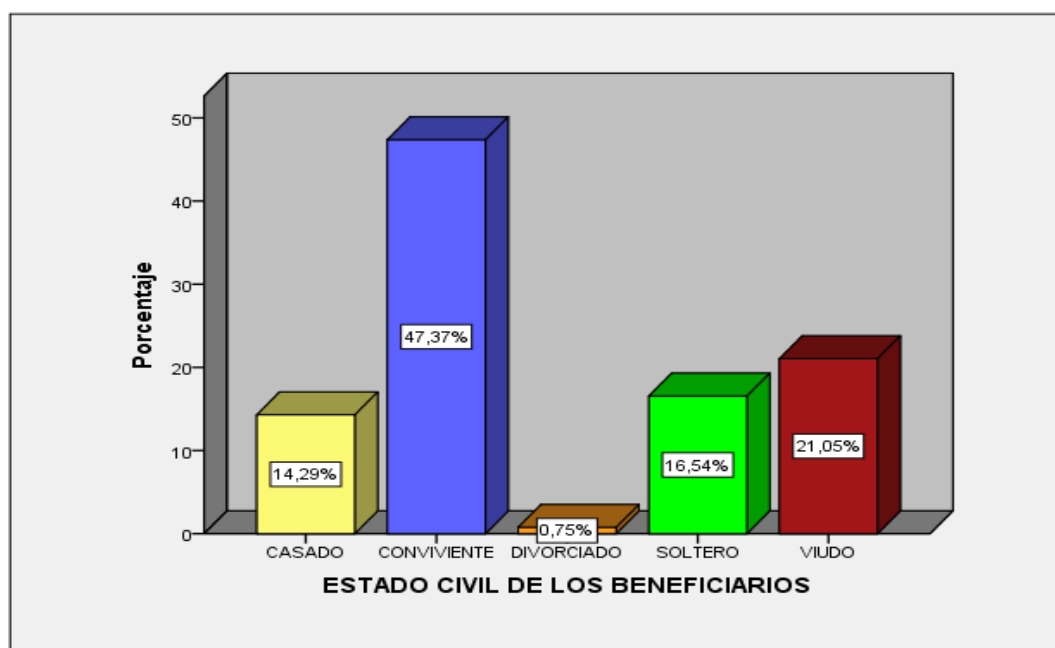


Figura 4. Frecuencia del estado civil de los beneficiarios del PVL

En la tabla 7 y figura 4, podemos apreciar que de los 133 beneficiarios encuestados pertenecientes al distrito de Tocache, 63 son convivientes, que a su vez representa el 47.4%, seguido de los beneficiarios que tienen el estado civil de viudo, con un 21.1%. Asimismo, el 16.5% de los beneficiarios son solteros, el 14.3% casados, y el 0.8% se encuentra divorciado.

**Tabla 8. Frecuencia del número de integrantes por familia que se benefician del PVL**

N° de Beneficiados	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	74	55.6	55.6	55.6
2	56	42.1	42.1	97.7
3	3	2.3	2.3	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

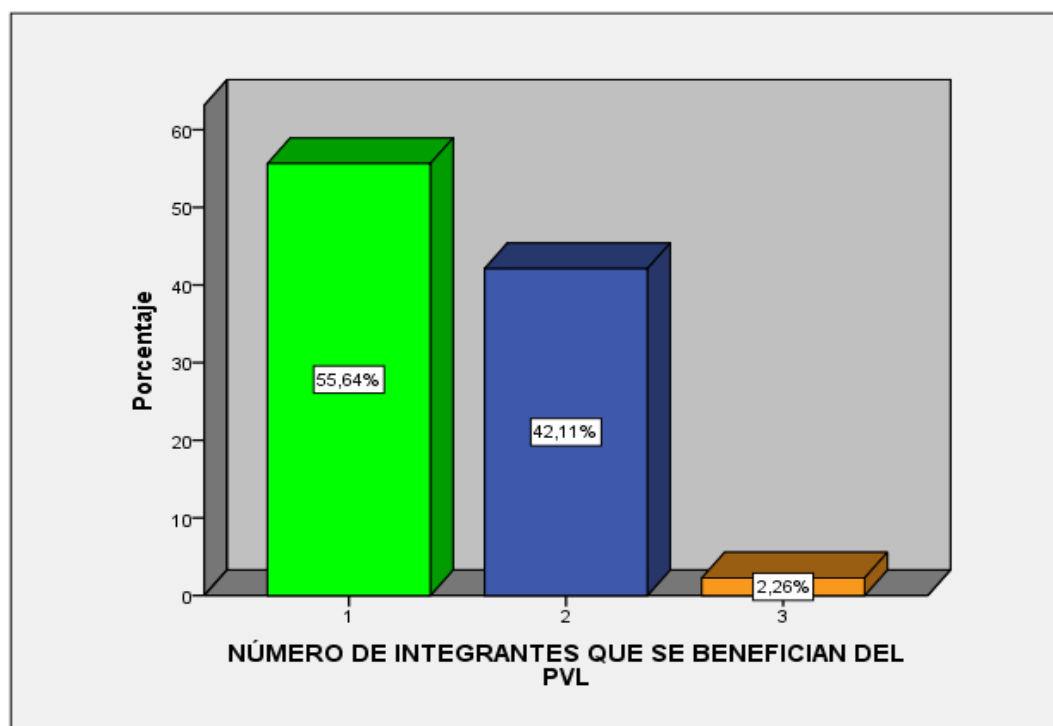


Figura 5. Frecuencia del número de integrantes por familia que se benefician del PVL

En la tabla 8 y figura 5, podemos apreciar que de los 133 beneficiarios pertenecientes al distrito de Tocache, 74 de ellos tienen un solo integrante de su familia que se beneficia con el programa que representa el 55.6%, seguido de los que tienen dos beneficiarios por familia, cuyo valor porcentual es de 42.1%, mientras que solo 3 hogares tienen tres beneficiarios, que representa el 2.3%.

**Tabla 9. Frecuencia del grado de instrucción de los beneficiarios del programa de vaso de leche**

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Primaria completa	21	15.8	15.8
Primaria incompleta	43	32.3	48.1
Secundaria completa	13	9.8	57.9
Sin estudios	15	11.3	69.2
Secundaria incompleta	41	30.8	100.0
Total	133	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

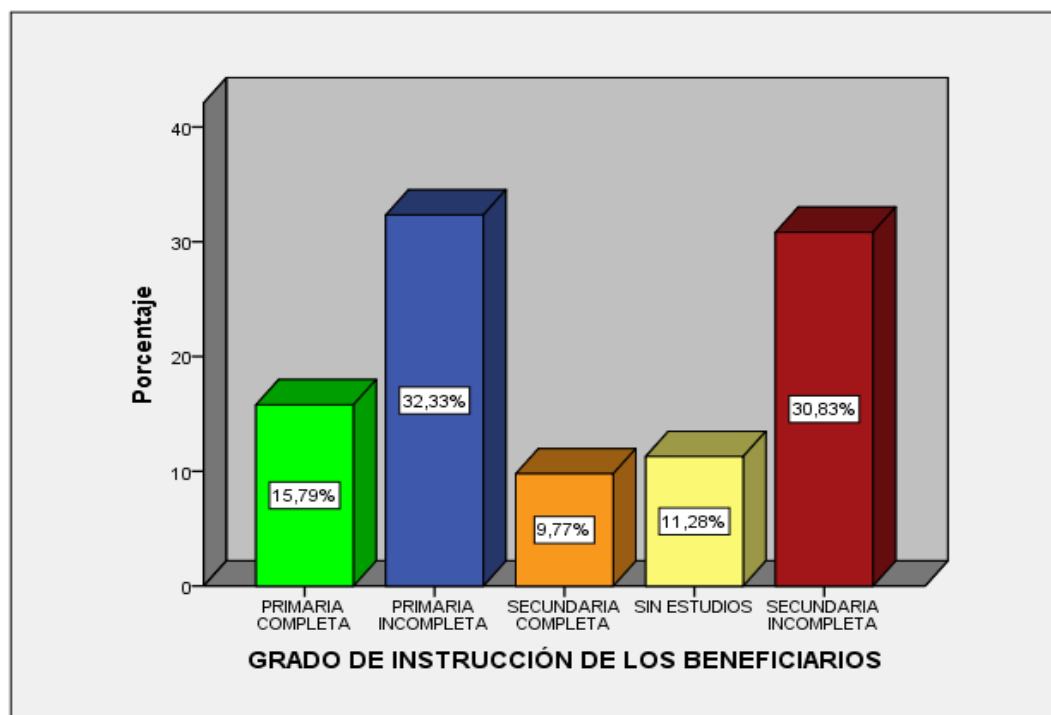


Figura 6. Frecuencia del grado de instrucción de los beneficiarios del PVL

En la tabla 9 y figura 6, podemos apreciar que de los 133 beneficiarios pertenecientes al distrito de Tocache, 43 de ellos tienen primaria incompleta que representa el 32.3%, seguido de los que tienen secundaria incompleta, cuyo valor porcentual es de 30.8%, asimismo el 15.8% tienen solo primaria completa, el 11.3% no presentan estudios y el 9.8% tienen secundaria completa.

**Tabla 10. Frecuencia de la condición laboral de los beneficiarios del programa de vaso de leche**

Condición laboral	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Ama de casa	72	54.1	54.1	54.1
Desempleado	28	21.1	21.1	75.2
Estudiante	1	0.8	0.8	75.9
Trabajador	32	24.1	24.1	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

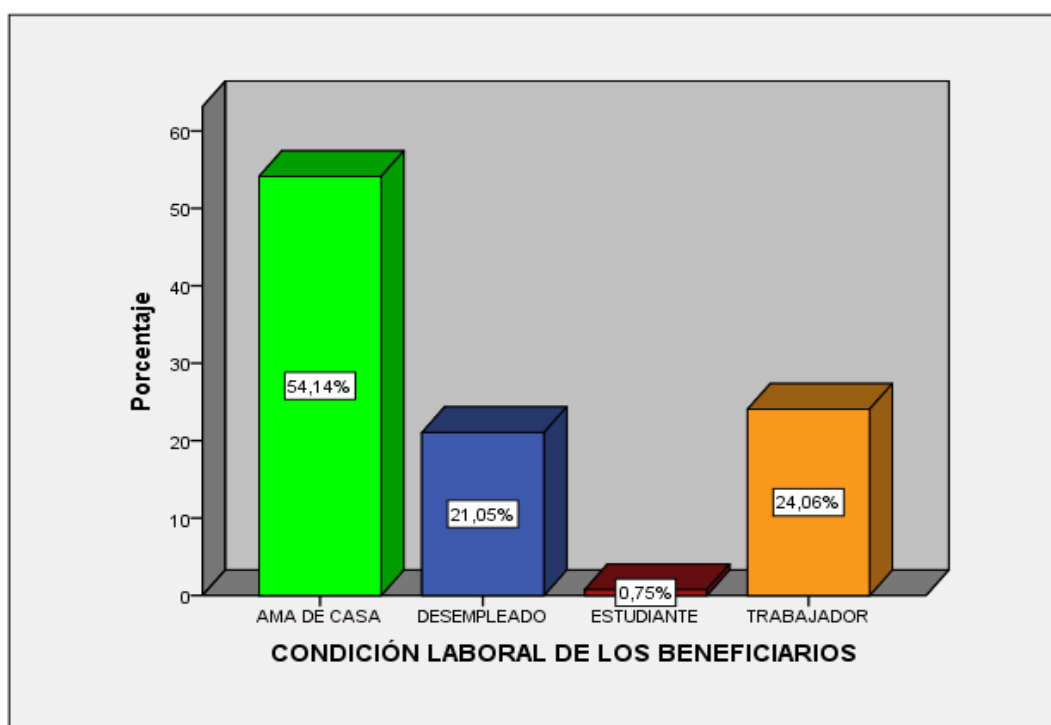


Figura 7. Frecuencia de la condición laboral de los beneficiarios del PVL

En la tabla 10 y figura 7, podemos apreciar que de los 133 beneficiarios pertenecientes al distrito de Tocache, 72 de ellos son amas de casa, que representan el 54.1%, seguido de los que trabajan, cuyo valor porcentual es de 24.1%, asimismo el 21.1% se encuentra desempleado y el 0.8 % se encuentra estudiando.

Tabla 11. Frecuencia del ingreso promedio mensual familiar (IPM)

IPM	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Hasta S/.500	42	31.6	31.6	31.6
Entre S/.501 a S/.1000	70	52.6	52.6	84.2
Entre S/.1001 a S/.1500	21	15.8	15.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

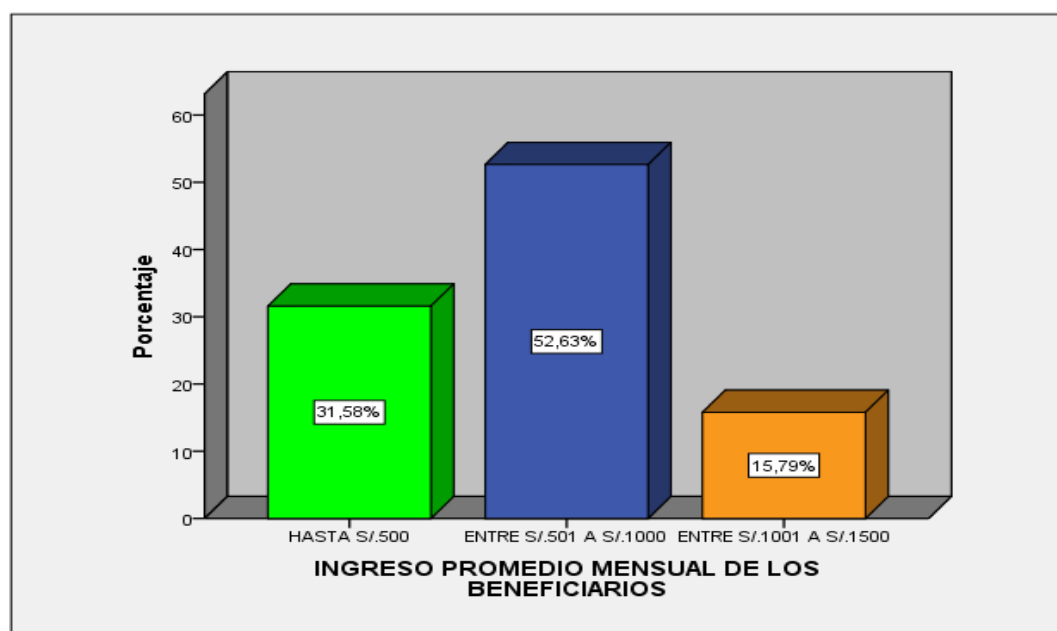


Figura 8. Frecuencia de ingreso promedio mensual familiar.

En la tabla 11 y figura 8, podemos apreciar que de los 133 beneficiarios pertenecientes al distrito de Tocache, 42 de ellos tienen un ingreso promedio mensual familiar hasta de S/.500, que representa el 31.6%, asimismo el 52.6% tiene un ingreso promedio entre S/.501 a S/.1000 y el 15.8 % entre S/.1001 a S/.1500.

#### 4.1.2. Resultados respecto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche

Se puede apreciar la siguiente información:

Tabla 12. Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) respecto a la calidad del servicio.

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
INSATISFECHO	2	1.5	1.5	1.5
INDIFERENTE	97	72.9	72.9	74.4
SATISFECHO	34	25.6	25.6	100
TOTAL	133	100	100	

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019).

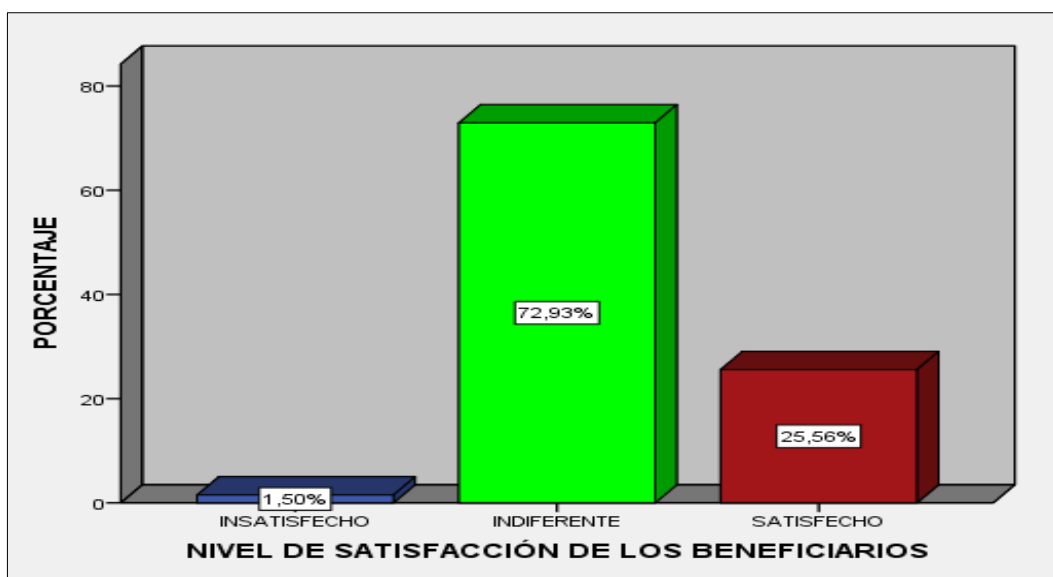


Figura 9. Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) respecto a la calidad de la gestión.

En la tabla 12 y figura 9, podemos apreciar que el 72.9% de los beneficiarios sienten indiferencia (no están ni satisfechos, ni insatisfechos) con el programa de vaso de leche; una cifra preocupante ya que probablemente, no se estaría cumpliendo con los objetivo planteados por el programa. Por otro lado solo el 25.6% están satisfechos, mientras que el 1.5% se encuentran insatisfechos.

**Tabla 13. Apreciación de los beneficiarios respecto a la rápida y adecuada atención del programa de vaso de leche**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.8	0.8	0.8
Casi Nunca	11	8.3	8.3	9
A Veces	61	45.9	45.9	54.9
Casi Siempre	52	39.1	39.1	94
Siempre	8	6	6	100
Total	133	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

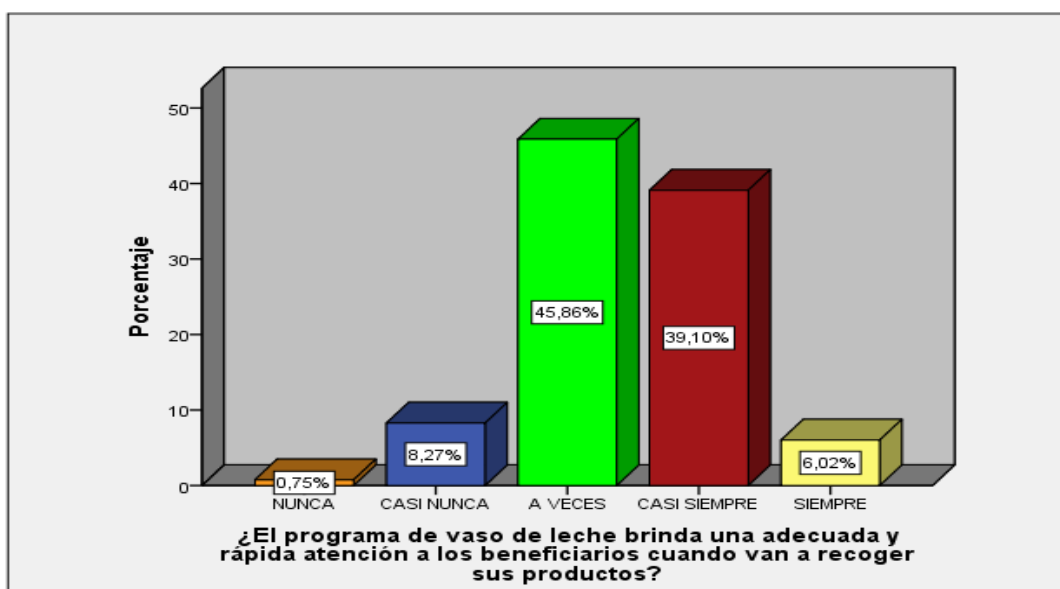


Figura 10. Frecuencia de calidad y rapidez en la atención

En la tabla 13 y figura 10, podemos apreciar que de los 133 encuestados que son beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, el 45.9% considera que el programa brinda una adecuada y rápida atención cuando éstos van a recoger sus productos. Asimismo el 39.1% mencionó que casi siempre se brinda calidad y rapidez en la atención, mientras que el 8.3% cree que casi nunca se les ofrece este tipo de atención. Por otro lado, el 6% y sólo el 0.8% consideran que siempre y nunca respectivamente reciben ésta óptima atención.



**Tabla 14. Frecuencia de respuestas sobre el grado de compromiso con el programa de vaso de leche**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	7.5	7.5	7.5
Casi Nunca	47	35.3	35.3	42.9
A Veces	60	45.1	45.1	88
Casi Siempre	15	11.3	11.3	99.2
Siempre	1	0.8	0.8	100
Total	133	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019).

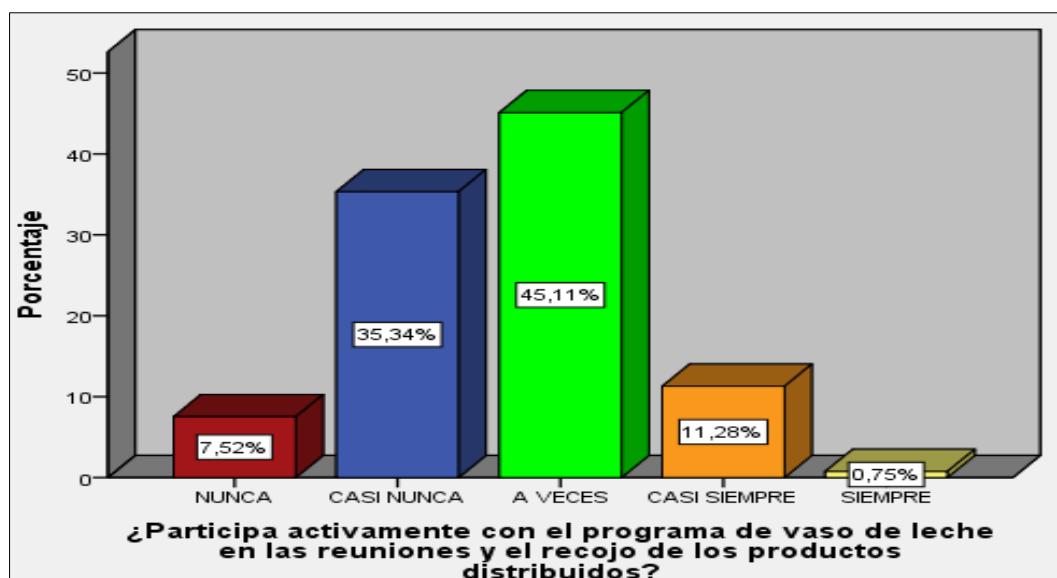


Figura 11. Frecuencia sobre el grado de compromiso de los beneficiarios con el programa de vaso de leche.

En el cuadro 14 y figura 11, podemos apreciar que de los 133 encuestados que son beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, el 45.1% considera que solo a veces están comprometidos con el programa ya sea en las reuniones y/o recojo de sus productos. Asimismo el 35.3% mencionó que casi nunca muestran ese compromiso, mientras que el 11.3%, el 7.5% y el 0.8% consideran que casi siempre, nunca y siempre respectivamente participan activamente con el programa.

**Tabla 15. Frecuencia de respuestas sobre quejas o reclamaciones respecto al programa**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	47	35.3	35.3	35.3
Casi Nunca	54	40.6	40.6	75.9
A Veces	31	23.3	23.3	99.2
Casi Siempre	1	0.8	0.8	100
Total	133	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

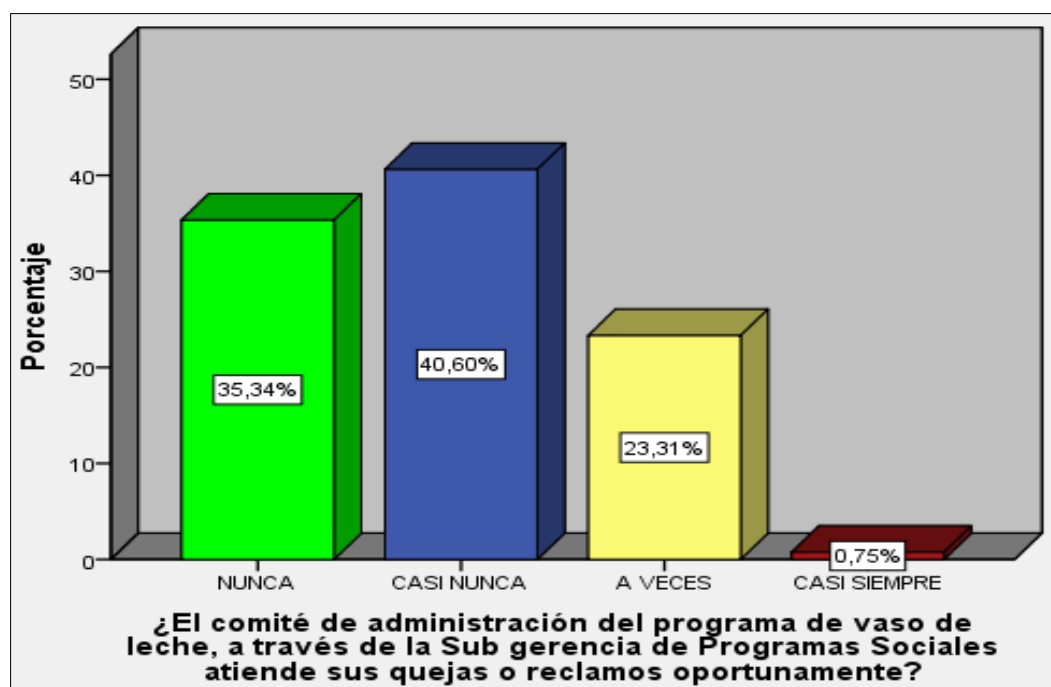


Figura 12. Frecuencia sobre quejas o reclamaciones respecto al programa.

En el cuadro 15 y figura 12, podemos apreciar que de los 133 encuestados, 54 de ellos, es decir el 40.6% consideran que casi nunca tienen respuesta a las quejas o reclamos que presentan al comité de administración del programa de vaso de leche, asimismo el 35.3% mencionó que nunca son atendidos correctamente, mientras que el 23.3% respondió a veces y el 0.8% considera que casi siempre han recibido dicha atención.

**Tabla 16. Frecuencia de respuestas sobre el cumplimiento con los plazos de entrega de los productos**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	0.8	0.8	0.8
A veces	56	42.1	42.1	42.9
Casi Siempre	65	48.9	48.9	91.7
Siempre	11	8.3	8.3	100
Total	133	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

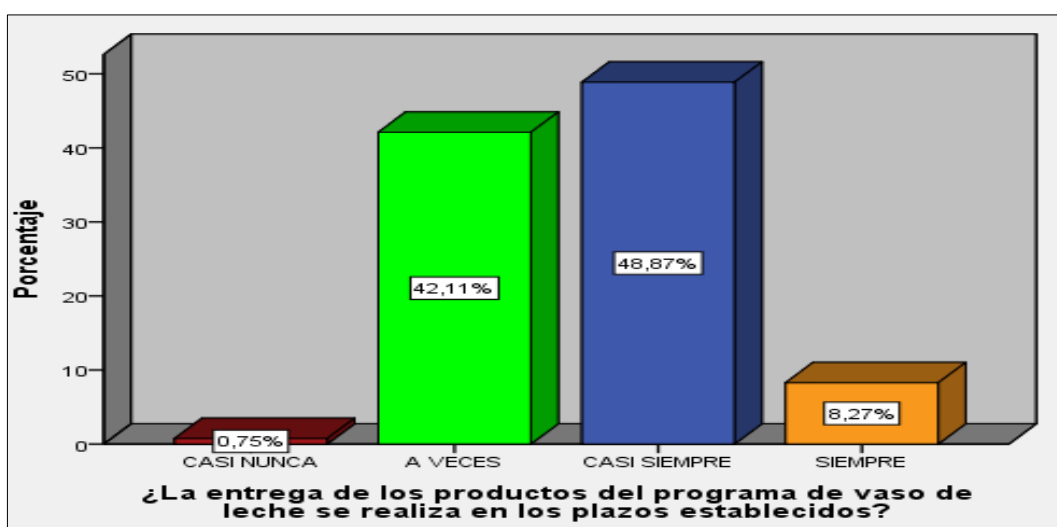


Figura 13. Frecuencia sobre el cumplimiento con los plazos de entrega de los productos

En la tabla 16 y figura 13, podemos apreciar que de los 133 encuestados que son los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, 65 de ellos, es decir el 48.9% consideran que casi siempre se cumple con los plazos de entrega de los productos por parte del comité al que pertenecen, asimismo el 42.1% mencionó que a veces se cumple a cabalidad con la entrega, mientras que el 8.3% y el 0.8% de beneficiarios, consideran que siempre y casi nunca respectivamente se cumplen con dicho propósito.

#### 4.1.3. Resultados respecto a la calidad de la gestión

**Tabla 17. Apreciación respecto al empadronamiento y selección de los beneficiarios del PVL, en el distrito de Tocache.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	10.5	10.5	10.5
Casi Nunca	48	36.1	36.1	46.6
A Veces	44	33.1	33.1	79.7
Casi Siempre	17	12.8	12.8	92.5
Siempre	10	7.5	7.5	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

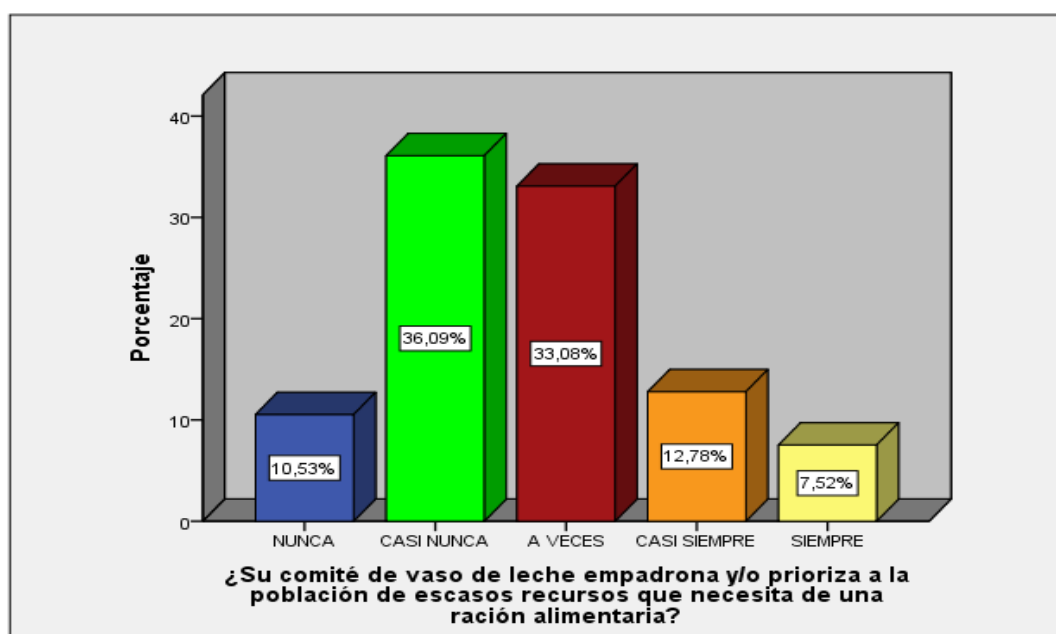


Figura 14. Frecuencia sobre el empadronamiento y selección de los beneficiarios del PVL, en el distrito de Tocache

En la tabla 17 y figura 14, podemos apreciar que de los 133 encuestados que son los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, 48 de ellos, es decir el 36.1% considera que su comité de vaso de leche CASI NUNCA empadrona y/o prioriza a la población de escasos recursos que necesita de una ración alimentaria. Sin

embargo, el 33.1% mencionó que A VECES se prioriza la selección de beneficiarios, el 12.8% considera que CASI SIEMPRE se cumple dicho propósito, el 10.5% menciona que NUNCA se prioriza este objetivo y solo el 7.5% comenta que SIEMPRE se ha empadronado a la población de bajos recursos económicos.

**Tabla 18. Apreciación de los beneficiarios respecto a la organización del comité de vaso de leche**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	2.3	2.3	2.3
Casi Nunca	62	46.6	46.6	48.9
A Veces	56	42.1	42.1	91.0
Casi Siempre	8	6.0	6.0	97.0
Siempre	4	3.0	3.0	100.0
Total	133	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

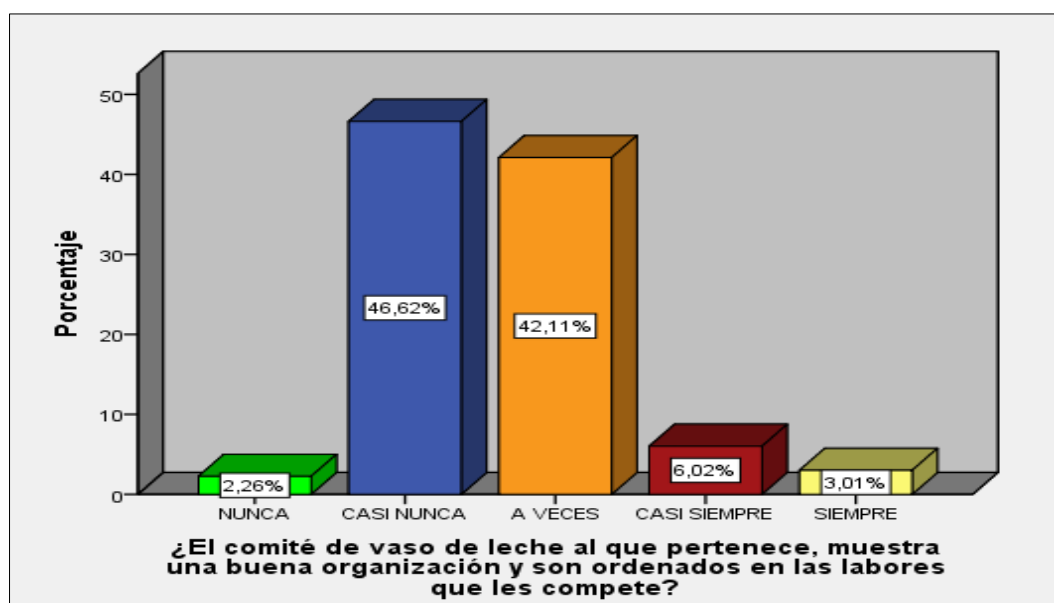


Figura 15. Frecuencia sobre la organización del programa de vaso de leche.

En la tabla 18 y figura 15, podemos apreciar que de los 133 encuestados, que corresponde a los beneficiarios del programa de vaso de leche del distrito de Tocache, el 46.6% y 42.1% consideran que casi nunca

y a veces respectivamente han observado que su comité de vaso de leche ha mostrado una buena organización y un buen orden en las labores que les compete. Asimismo el 6% mencionó que casi siempre tienen una buena organización, el 3% considera que siempre se logra el propósito en mención y el 2.3% opina que nunca se han sentido conformes con la organización de su comité.

**Tabla 19. Apreciación de los beneficiarios respecto a la distribución de productos por parte del programa de vaso de leche**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	87	65.4	65.4	65.4
Siempre	46	34.6	34.6	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

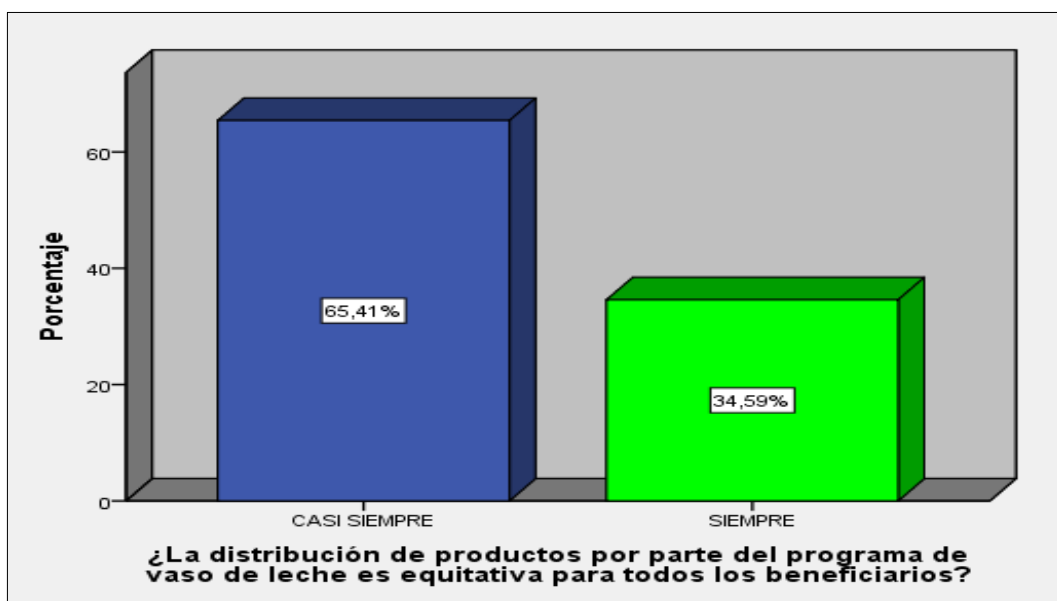


Figura 16. Frecuencia sobre la distribución del producto por parte del PVL

En la tabla 19 y figura 16, podemos apreciar que de los 133 encuestados que son los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, el 65.4%, consideran que la distribución de productos por parte del programa casi siempre es equitativa; asimismo, el 34.6% opina que la distribución siempre se realiza con igualdad para todos.

**Tabla 20. Apreciación de los beneficiarios respecto a la calidad del producto**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A Veces	26	19.5	19.5	19.5
Casi Siempre	82	61.7	61.7	81.2
Siempre	25	18.8	18.8	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

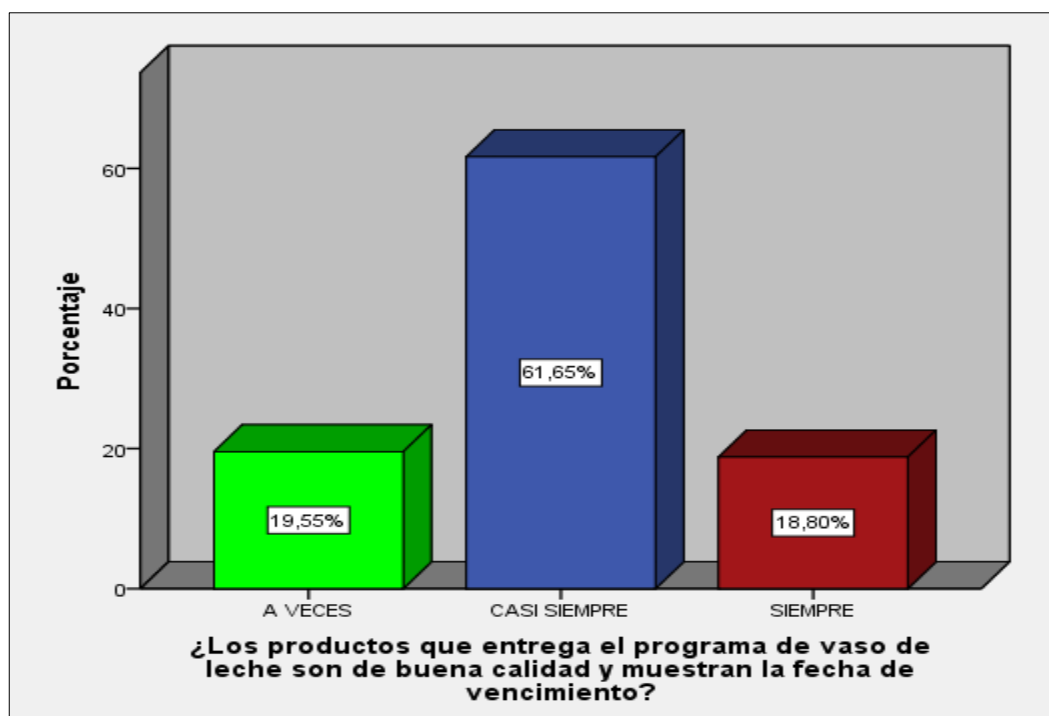


Figura 17. Frecuencia sobre la calidad del producto

En la tabla 20 y figura 17, podemos apreciar que de los 133 encuestados que son los beneficiarios del PVL en el distrito de Tocache, 82 de ellos, es decir el 61.7% casi siempre considera que los productos son de buena calidad, asimismo el 19.5% mencionó que a veces reciben los productos en óptimas condiciones y el 18.8% considera que siempre no se cumple dicho propósito.

**Tabla 21. Apreciación de los beneficiarios respecto a la cantidad del producto**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	74	55.6	55.6	55.6
Casi Nunca	51	38.4	38.4	94.0
A Veces	8	6	6	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

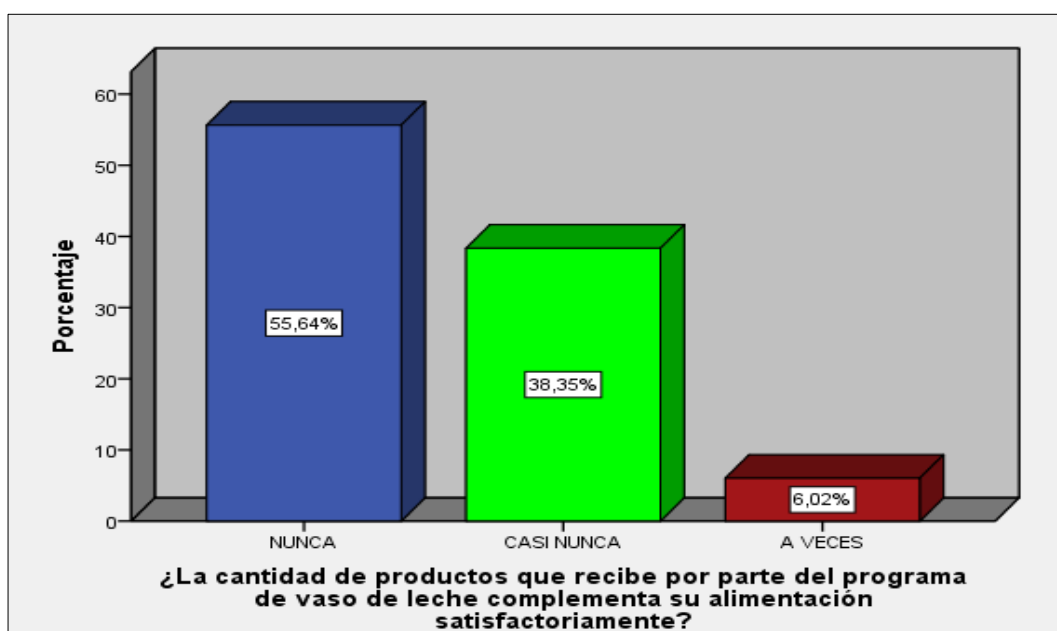


Figura 18. Frecuencia sobre la cantidad del producto

En la tabla 21 y figura 18, podemos apreciar que de los 133 encuestados, 74 de ellos, es decir el 55.6% considera que la cantidad de productos recibidos por parte del programa de vaso de leche nunca ha complementado su alimentación satisfactoriamente, asimismo, el 38.4% mencionó que casi nunca complementa su alimentación, mientras que el 6% opina que a veces se ha sentido conforme con la cantidad de productos recibidos.



**Tabla 22. Frecuencia de respuestas sobre la conformidad con la salubridad en el almacenamiento de productos**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A Veces	8	6	6	6.0
Casi Siempre	75	56.4	56.4	64.2
Siempre	50	37.6	37.6	100
Total	133	100	100	

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada (febrero, 2019)

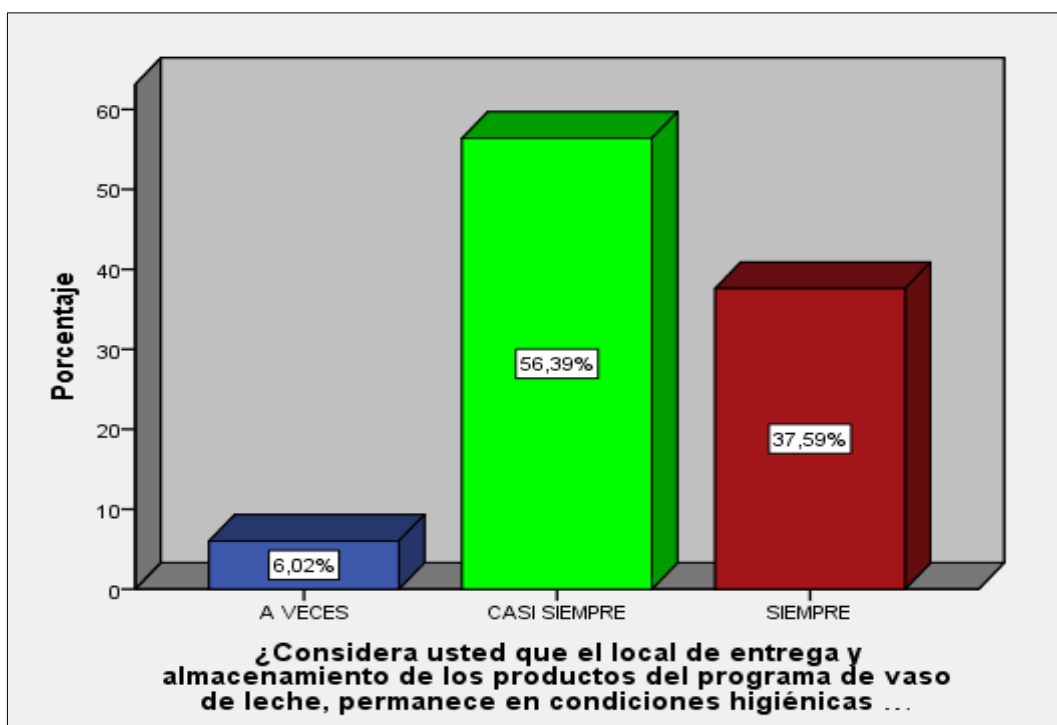


Figura 19. Frecuencia sobre conformidad con la salubridad en el almacenamiento de productos.

En la tabla 22 y figura 19, podemos apreciar que de los 133 encuestados, 75 de ellos, es decir el 56.4% consideran que casi siempre están conformes con la salubridad en el almacenamiento de productos, asimismo el 37.6% mencionó que a veces lo está, mientras que el 6% considera que el local de entrega y almacenamiento de productos a veces se encuentra en condiciones adecuadas.

## **4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **4.2.1. Hipótesis de investigación**

Para determinar la relación entre la calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en el distrito de Tocache, provincia de Tocache, región San Martín, se planteó las siguientes hipótesis:

#### **a) Hipótesis general**

La calidad de la gestión es un factor determinante en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.

#### **b) Hipótesis específicas**

- La satisfacción de los beneficiarios se relaciona con la planificación de los procesos de selección de beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.
- La satisfacción de los beneficiarios se relaciona con la organización del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.
- La satisfacción de los beneficiarios se relaciona con la distribución de productos por parte del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.
- La satisfacción de los beneficiarios se relaciona con la supervisión y control de los productos del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.

### **4.2.2. Análisis de datos – Prueba de normalidad**

Antes de realizar la contrastación de hipótesis, se analiza los datos a través de la prueba de normalidad, con la finalidad de conocer si las variables evaluadas poseen o no distribución normal, asimismo, definir el

estadístico con la que se va a medir el grado de correlación entre ambas variables, que puede ser Chi cuadrado de Pearson o Rho de Spearman.

**a) Planteamiento de hipótesis.**

Ho: La variable dependiente posee una distribución normal.

Ha: La variable dependiente no posee una distribución normal.

**b) Nivel de significancia**

El nivel de significancia es de 5%, es decir  $\alpha=0.05$ .

**c) Selección de la prueba estadística**

Para la evaluación de la prueba de normalidad existen dos alternativas de elección, ya sea la de Kolmogorov – Smirnov ( $\geq$  a 50 muestras) o el de Shapiro – Wilk ( $<$  50 muestras). En este caso, el que se ajusta a la investigación es la de Kolmogorov – Smirnov, ya que se tiene una muestra de 133 beneficiarios.

**d) Estimación**

Para la estimación de los datos, se empleó el programa SPSS, en la que se compara la significancia calculada (Sig.) con la significancia de la prueba (0.05), considerando que si el  $\text{Sig}>0.05$ , nos indica que los datos de las variables tienen una distribución normal; sin embargo, si el  $\text{Sig}<0.05$ , las variables son distintas a la distribución normal.

Tabla 23. Estadístico de la prueba de normalidad de las variables satisfacción de los beneficiarios y calidad del servicio.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción de los beneficiarios	0.181	133	0.000	0.907	133	0.000
Calidad de la gestión	0.152	133	0.000	0.944	133	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### **e) Conclusión**

Según los resultados obtenidos en la tabla 23, podemos apreciar que los datos de las variables: Satisfacción de los beneficiarios y calidad de la gestión, no se ajustan a una distribución normal, ya que el Sig. es menor al nivel de significancia ( $0.000 < 0.05$ ), por ende, para evaluar la correlación entre ambas variables se empleó el estadístico Rho de Spearman, tal y como se muestra en la tabla 24.

#### **4.2.3. Contrastación de la hipótesis de investigación**

Para la contrastación de la hipótesis, los valores oscilan entre -1 y 1, en la que cero, significa que no existe relación lineal entre ambas variables. A continuación se muestran los niveles de correlación según los intervalos correspondientes:

- Intervalo entre 0.00 a 0.19: correlación positiva muy baja.
- Intervalo entre 0.20 a 0.39: correlación positiva baja.
- Intervalo entre 0.40 a 0.59: correlación positiva moderada.
- Intervalo entre 0.60 a 0.79: correlación positiva buena.
- Intervalo entre 0.80 a 1.00: correlación positiva muy buena.

#### **a) Planteamiento de la hipótesis estadística.**

Ho: La variable X no se correlaciona con la variable Y (La calidad de la gestión no se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en el distrito de Tocache).

Ha: La variable X se correlaciona con la variable Y (La calidad de la gestión se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en el distrito de Tocache).

#### **b) Nivel de significancia**

El nivel de significancia es de 5%, es decir  $\alpha=0.05$ .

### c) Delimitación de la región de rechazo

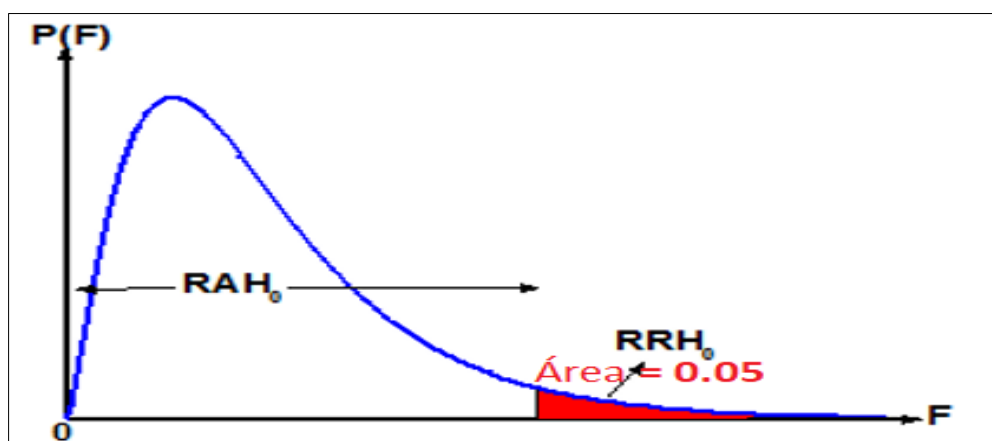


Figura 20. Delimitación de la región de rechazo de la hipótesis nula.

Fuente: SPSS.

En la figura 20, podemos apreciar que la región sombreada de color rojo tiene una dimensión de 0.05, el cual representa la zona de aceptación o rechazo de la hipótesis nula, es decir si el  $\text{Sig} < 0.05$ , se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

### d) Evaluación de la significancia unilateral y el coeficiente de correlación de las variables

Tabla 24. Determinación del coeficiente de correlación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y la calidad de la gestión.

		Satisfacción de los beneficiarios		
		Calidad de la gestión		
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios	Coeficiente de correlación	1.000	,730**
		Sig. (unilateral)		0.000
		N	133	133
	Calidad de la gestión	Coeficiente de correlación	,730**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	133	133

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

## e) Conclusión

En la tabla 24, podemos observar que luego de correlacionar las variables calidad de la gestión y satisfacción de los beneficiarios, la significancia unilateral de la prueba es cero, es decir el Sig. (unilateral)  $< \alpha$  ( $0.000 < 0.05$ ), por lo tanto se concluye que estadísticamente la relación de dependencia entre las variables analizadas, es significativa, con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada en la investigación. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.730 ( $r=,730$ ), reafirmando que la relación entre ambas variables aparte de ser significativa, también tiene una correlación positiva buena.

En el caso de las hipótesis específicas, la evaluación estadística es similar a lo realizado anteriormente, siguiendo la misma secuencia de pasos. Considerando que los datos de las variables en evaluación no se ajustan a una distribución normal, ya que el Sig. En todos los casos es menor al nivel de significancia ( $0.000 < 0.05$ ), se procedió a evaluar la correlación respectiva empleando el estadístico Rho de Spearman tal como se muestra de manera resumida, a continuación:

### A. Satisfacción de los beneficiarios – Planificación de los procesos de selección de beneficiarios.

Ho: La satisfacción de los beneficiarios no se relaciona con la planificación de los procesos de selección de beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.

Ha: La satisfacción de los beneficiarios se relaciona con la planificación de los procesos de selección de beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 25, podemos observar que luego de correlacionar las variables satisfacción de los beneficiarios y planificación de los procesos de selección de beneficiarios, la significancia unilateral de la prueba es cero (Sig. (unilateral) = 0.000), por lo tanto se concluye que estadísticamente la relación de dependencia entre

las variables analizadas, es significativa, con lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna planteada en la investigación. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.418 ( $r=,418$ ), reafirmando que la relación entre ambas variables aparte de ser significativa, también tiene una correlación positiva moderada.

Tabla 25. Determinación del coeficiente de correlación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y la planificación de los procesos de selección de beneficiarios

		Satisfacción de los beneficiarios	Planificación de los procesos de selección
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios	1.000	,418**
			0.000
		133	133
	Planificación de los procesos de selección	,418**	1.000
		0.000	
		133	133

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

## B. Satisfacción de los beneficiarios – Organización del programa

Ho: La satisfacción de los beneficiarios no se relaciona con la organización del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.

Ha: La satisfacción de los beneficiarios se relaciona con la organización del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 26, podemos observar que luego de correlacionar las variables satisfacción de los beneficiarios y organización del programa, la significancia unilateral de la

prueba es cero (Sig. (unilateral) = 0.000), por lo tanto se concluye que estadísticamente la relación de dependencia entre las variables analizadas, es significativa, con lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna planteada en la investigación. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.856 ( $r=,856$ ), reafirmando que la relación entre ambas variables aparte de ser significativa, también tiene una correlación positiva muy buena.

Tabla 26. Determinación del coeficiente de correlación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y organización del programa.

		Satisfacción de los beneficiarios		
		Organización del programa		
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios	Coeficiente de correlación	1.000	,856**
		Sig. (unilateral)		0.000
		N	133	133
Organización del programa		Coeficiente de correlación	,856**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	133	133

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

### C. Satisfacción de los beneficiarios – Distribución de productos

Ho: La satisfacción de los beneficiarios no se relaciona con la distribución de productos del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.

Ha: La satisfacción de los beneficiarios se relaciona con la distribución de productos del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 27, podemos observar que luego de correlacionar las variables satisfacción de los



beneficiarios y distribución de los productos, la significancia unilateral de la prueba es cero (Sig. (unilateral) = 0.000), por lo tanto se concluye que estadísticamente la relación de dependencia entre las variables analizadas, es significativa, con lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna planteada en la investigación. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.544 ( $r=,544$ ), reafirmando que la relación entre ambas variables aparte de ser significativa, también tiene una correlación positiva moderada.

Tabla 27. Determinación del coeficiente de correlación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y distribución de los productos.

		Satisfacción de los beneficiarios		
		Distribución de los productos		
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios	Coeficiente de correlación	1.000	,544**
		Sig. (unilateral)		0.000
		N	133	133
	Distribución de los productos	Coeficiente de correlación	,544**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	133	133

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

#### D. Satisfacción de los beneficiarios – Supervisión y control de los productos

Ho: La satisfacción de los beneficiarios no se relaciona con la supervisión y control de los productos del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.

Ha: La satisfacción de los beneficiarios se relaciona con la supervisión y control de los productos del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín.

Tabla 28. Determinación del coeficiente de correlación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y supervisión y control de los productos.

			Satisfacción de los beneficiarios	Supervisión y control de los productos
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios	Coeficiente de correlación	1.000	,776**
		Sig. (unilateral)		0.000
		N	133	133
	Supervisión y control de los productos	Coeficiente de correlación	,776**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	133	133

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 28, podemos observar que luego de correlacionar las variables satisfacción de los beneficiarios y supervisión y control de los productos, la significancia unilateral de la prueba es cero (Sig. (unilateral) = 0.000), por lo tanto se concluye que estadísticamente la relación de dependencia entre las variables analizadas, es significativa, con lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna planteada en la investigación. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.776 ( $r=,776$ ), reafirmando que la relación entre ambas variables aparte de ser significativa, también tiene una correlación positiva buena.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Relación entre variables

En el capítulo de resultados se ha logrado verificar la hipótesis planteada, empleando la prueba de correlación de Spearman como estadístico de evaluación, encontrándose un coeficiente de correlación positivo bueno, con  $r = ,730^{**}$  y una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), por lo tanto se rechazó la  $H_0$  y aceptó la  $H_1$ ; además, se confirmó que existe una relación significativa entre las variables; es decir la calidad de la gestión es un factor determinante en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en el distrito de Tocache, región San Martín.

Asimismo, se logró medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en el que el 72.9% de los beneficiarios sienten indiferencia (no están ni satisfechos, ni insatisfechos), el 25.6% están satisfechos, mientras que el 1.5% se encuentran insatisfechos.

Por otro lado, el indicador que tiene mayor incidencia en la variable satisfacción de los beneficiarios corresponde a la organización del programa, siendo su coeficiente de correlación positiva muy buena cuyo  $r = 0.856$  y una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), confirmando la existencia de una relación altamente significativa entre ambas variables. Asimismo el coeficiente de correlación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y supervisión y control de los productos es buena ( $r = 0.776$ ), el coeficiente de correlación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y distribución de los productos es positiva moderada ( $r = 0.544$ ) y la correlación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y la planificación de los procesos de selección de beneficiarios es positiva moderada ( $r = 0.418$ ),

## 5.2. Concordancia con otros resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, se ha realizado la comparación respectiva con los estudios de autores nacionales e internacionales; encontrándose ciertas similitudes y diferencias que se muestran a continuación:

### a) Relación entre las variables satisfacción de los beneficiarios y calidad de la gestión

La relación significativa entre las variables satisfacción de los beneficiarios y calidad de la gestión encontrados en el trabajo de investigación, es respaldado por Altamirano (2011), en su investigación donde concluye que la calidad influye y/o tiene una relación altamente significativa con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización en el Hospital II-2 MINSA –TARAPOTO. Por su parte, Lozano (2018), en su trabajo de investigación también demostró que existe una correlación directa positiva entre la variable calidad de la gestión y satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, en la que su coeficiente de Pearson es  $r = 0.566$  y su coeficiente de determinación es 0.32. Asimismo, Arrascue y Segura (2016), en su investigación titulada: Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “clinifer” Chiclayo-2015, determinó que la gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción del cliente.

Por otro lado, Córdova (2015) y Borré (2013) también concuerdan con la investigación, ya que mencionan que la satisfacción de los beneficiarios y la calidad, en este caso, del servicio tienen una correlación significativa. De igual manera, Esteban (2017), también coincide con los reportes obtenidos, ya que según el autor, existe una correlación positiva considerable significativa 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. Sin embargo, Córdova (2007), en su trabajo de investigación titulado: Satisfacción de usuario externo en el área de emergencia del hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud difiere con lo mencionado anteriormente e indica que no existe correlación significativa entre la satisfacción y calidad del servicio.

## **b) Nivel de satisfacción de los beneficiarios**

Con respecto a la variable Satisfacción de los beneficiarios; se ha determinado el 72.9% sienten indiferencia (no están ni satisfechos, ni insatisfechos) con el programa de vaso de leche, mientras que el 25.6% y 1.5% están satisfechos e insatisfechos respectivamente; una cifra muy preocupante, por lo que es necesario que el estado trabaje articuladamente con las instituciones pertinentes, para fortalecer aquellos aspectos que han distorsionado los objetivos del programa. Dichos resultados coinciden con la investigación realizada por Esteban (2017), quien encontró que el 29.5 % de los encuestados se sienten insatisfechos con el programa vaso de leche, el 45,9 % se sienten medianamente satisfechos y solo el 24.6 % de los encuestados sienten satisfacción con el PVL; considerando que solo se evaluó en estas tres escalas; es preocupante ver que menos de la cuarta parte de la población sientan una verdadera satisfacción con el programa.

Por su parte, León (2010), difiere con lo encontrado en la investigación, ya que menciona que los beneficiarios del programa de Abasto social de la leche Liconsa (programa de vaso de leche en México), se encuentran muy satisfechos con el apoyo que reciben. De igual forma, Ramírez (2016) y Puño (2015) mencionan que más del 50% de beneficiarios evaluados están satisfechos con el PVL, ya que cumplen con las expectativas de calidad y servicio brindado aunque el último autor en mención explica que existe un 30% de insatisfacción debido a la falta de ampliación de cobertura de más beneficiarios y la falta de supervisión de los promotores y funcionarios.

La indiferencia respecto a la satisfacción de los beneficiarios es el reflejo la deficiente calidad de la gestión del programa de vaso de leche en el distrito de Tocache, esto debido a que los beneficiarios no se sienten conformes principalmente con algunos indicadores como la solución de sus reclamos o quejas (75.9%) y el reducido compromiso de los beneficiarios hacia el PVL (42.9%), evidenciado por la mala selección de beneficiarios, la desorganización, y la deficiente supervisión y control de los productos (calidad y cantidad). Dichas afirmaciones son respaldadas por Suárez (2003), quien indica que el Programa del vaso de leche no llega a toda la población vulnerable, ya que existe un

elevado porcentaje de filtraciones y sub-cobertura, y que muchas veces se favorece a la población que tiene recursos con los que pueden solventar su canasta básica familiar, asimismo, la ración diaria de alimentos es insuficiente, ya que no revierte la inseguridad alimentaria de los beneficiarios por su insuficiente densidad calórica y proteica.

**c) La organización del programa como indicador de mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios**

Con respecto al indicador que tiene mayor incidencia en la variable satisfacción de los beneficiarios corresponde a la organización del programa, con un coeficiente de correlación positiva muy buena ( $r = 0.856$ ) y una  $p=0.000$  ( $p < 0.05$ ), confirmando la existencia de una relación altamente significativa entre ambas variables. Estos resultados se asemejan a los reportados por Lozano (2018), quien menciona que la dimensión que tiene mayor incidencia en la variable satisfacción de los beneficiarios corresponde al compromiso organizacional siendo su coeficiente  $r = 0.617$  (correlación positiva buena) y para la mejora de este indicador, Suárez (2003) considera que las madres que pertenecen a los comités de vaso de leche, al cumplir un rol muy importante en la ejecución del programa, y, para su buen desempeño, es necesario realizar supervisiones, monitorearlas y capacitarlas en la realización de sus actividades.

Por su parte, Acosta (2017), señala que la ineficacia del PVL, se debe a factores como la desorganización, la baja asignación presupuestal, la baja calidad nutritiva de las raciones y carencia de capacitación de los comités, la poca participación social de los representantes, la distribución inoportuna y desordenada de los insumos y la deficiencia en la supervisión y control de los beneficiarios; sin embargo, García (2014), difiere con lo reportado en la investigación y menciona que la selección de los beneficiarios es uno de los problemas más latentes en algunas municipalidades como Villa el Salvador, por lo que es necesario implementar empadronamientos acorde con las normas que se rigen en las municipalidades locales.

## CONCLUSIONES

- Se verificó que la calidad de la gestión es un factor determinante en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín, ya que existe una relación significativa entre las variables con una  $p=0.00$  y un coeficiente de correlación positivo bueno, donde  $r=0,730$ .
- Se logró medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) respecto a la calidad del servicio donde el 72.9% de los beneficiarios sienten indiferencia (no están ni satisfechos, ni insatisfechos) con el programa; una cifra preocupante porque los gastos que se realizan no parecen estar acompañado de resultados y más aún si sabemos que los objetivos del programa son elevar el nivel nutricional y mejorar la calidad de vida de los beneficiarios; ya que existe descontento con la cantidad de productos que se reparte (3 tarros de leche y un kilogramo de cereales mensualmente), con la organización de los comités, con la selección de los beneficiarios, con la atención por parte de la gerencia de programas sociales cuando van a presentar sus quejas, entre otros; que hace que sea predecible que ninguno de estos objetivos se esté logrando.
- Se determinó que la organización es el indicador que tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín, ya que presenta una relación significativa entre las variables con una  $p=0.000$  y un coeficiente de correlación positivo bueno, donde  $r=0,856$ .

## RECOMENDACIONES

- Para mejorar el nivel de satisfacción de los beneficiarios por parte del programa, se recomienda la puesta en marcha de un plan de propuestas para la mejora de la calidad de la gestión del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, descritos a continuación:
- El estado peruano debe priorizar la problemática del PVL y hacer una reforma respecto a la distribución del presupuesto financiero, para que sea equitativa y sobre todo guarde relación con los índices de pobreza y desnutrición según cada departamento. Asimismo estos presupuestos deben ser direccionados específicamente para la distribución de raciones ya que en la actualidad dichos fondos pasan por una serie de procesos operativos a nivel de Estado/Municipalidad/Beneficiario, que provocan la reducción del presupuesto inicial. Además, es indispensable efectuar un plan de desarrollo social más efectivo, articulado con instituciones como el MINSA, MIDIS, el Ministerio de Educación y otros organismos, para fortalecer aspectos que han distorsionado los objetivos del programa.
- Existen muchos beneficiarios (as) del PVL que no participan activamente en reuniones o el recojo de sus productos, para ello, es necesario establecer reglas que permitan la obligatoriedad de dichas funciones, en la que se establezca sanciones a aquellos beneficiarios que las infringen, que vayan desde una llamada de atención hasta la separación definitiva del programa.
- La atención de reclamos y denuncias por parte del comité de administración del programa de vaso de leche, a través de la sub gerencia de programas sociales es otro de los problemas fundamentales que existen dentro del PVL, para ello es necesario determinar un procedimiento adecuado, tales como: oficinas pertinentes para realizar las denuncias, requisitos específicos y los plazos a esperar hasta la resolución del problema, con el fin de garantizar a los beneficiarios la atención y solución de inconvenientes en plazos breves.



- Es necesario elaborar una guía de procedimientos para la limpieza y desinfección de los ambientes donde se realizará la entrega y almacenamiento de productos, garantizando así la inocuidad de los alimentos que posteriormente serán distribuidos a los beneficiarios.
- Las normativas municipales deben garantizar la calidad de los productos, es decir se debe coordinar conjuntamente con los responsables, para reportar en forma continua los procesos de compra y distribución de los alimentos, asimismo, dar a conocer los aportes nutricionales de cada producto.
- Considerando la poca inversión presupuestaria que el estado tiene con el PVL, hace que las raciones se entreguen en forma mensual y en cantidades ínfimas. Ante esta problemática, es necesario la sinergia de esfuerzos por parte del estado que contribuyan a incrementar la inversión para los programas sociales, caso contrario, hacer un recorte del número de beneficiarios y focalizar y/o dar cobertura a la población según su prioridad y condición socioeconómica; tratando de que la cantidad de ración que se distribuya pueda cubrir las necesidades nutricionales del grupo objetivo.
- Existen problemas de consumo de los productos repartidos a nivel intrafamiliar, ya que muchas veces, los hogares no concentran el consumo de las raciones en los beneficiarios, sino en toda la familia; para ello, se debe capacitar a los jefes de hogar y plantear estrategias complementarias para que los alimentos que reciben, sean exclusivamente para nutrir a los beneficiarios directos.
- Para que los comités de vaso de leche garanticen una buena organización en las labores que les compete, es necesario capacitarlos y facilitarles las herramientas para la planificación, control y evaluación de sus actividades.
- La selección de los beneficiarios, según su prioridad es uno de los problemas crecientes dentro del programa de vaso de leche en el distrito de Tocache, para ello es indispensable la supervisión del padrón de beneficiarios, permitiendo mejorar la focalización del programa, y a su vez, reduciendo los casos de filtración y yuxtaposición de nombres.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, M., & Pincay, D. (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil. Tesis. Universidad Politécnica Salesiana Guayaquil. Ecuador.
- 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.
- Altamirano, N. (2011). Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Hospital II-2 MINSA - Tarapoto. Tesis. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto - Perú.
- Alvarez, E., Carrasco, B., & Pacheco, P. (2016). El ingeniero civil: Honradez y Puntualidad. Trabajo de tesis. Universidad Andina del Cusco, Perú.
- Ancón, S. (2016). Nivel de gestión del programa social vaso de leche en la Municipalidad distrital de Jaén. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú.
- Arrascue E y Segura B. (2016). Gestion de calidad y su influencia en la satisfaccion del cliente en la clinica de fertilidad del norte "clinifer" Chiclayo-2015. Tesis de pregrado para Optar el grado de licenciado en administración. Pimentel-Peru.
- Borré, O. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en instituto prestadoras de servicio de salud de barranquilla, Tesis de maestría. Universidad Nacional de Colombia.
- Britos, S., O'Donnell, A., Ugalde, V. y Clacheo, R. (2003). Programas alimentarios en argentina. CESNI: Centro de Estudios sobre Nutrición

Infantil. Recuperado de <http://bvspers.paho.org/texcom/nutricion/35-programas.pdf>

Carrasco, J. (2013). Aplicación del programa de vaso de leche de la municipalidad provincial de Trujillo y su contribución al desarrollo social de los beneficiarios en 2011. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

Córdova, B. (2007). Satisfacción de usuario externo en el área de emergencia del hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

Córdova, L. (2015). Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Rioja – Perú.

Cusihualpa, A. (2013). Evaluación de la gestión del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Paucarpata–2011. Trabajo de tesis. Universidad Nacional del Altiplano. Arequipa, Perú.

Diez, C. F y Saavedra, G. L. (2017). Programas sociales y reducción de la obesidad en el Perú: reflexiones desde la investigación. Rev. Perú: Med. Exp. Salud Pública. 34 (1):105-12. doi: 10.17843/rpmesp.2017.341.2772.

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.

García, L. (2014). La implementación contenciosa de los programas sociales: el empadronamiento del Programa del Vaso de Leche en Villa El Salvador (2002-2010). Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. Lima, Perú.

García, P. (2016). Procesos Administrativo. Colombia.

- Gurtler, G., Bain, C., & Shikiya, H. (2000). *Glosario de términos para el fortalecimiento de capacidades en procesos estratégicos*. Buenos Aires, Argentina.
- Hurtado, S., Vasquez, F., & Zapata, H. (2012). Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali. *Revista científica*. Cali, Colombia.
- INEI. (2017). Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/desnutricion-cronica-afecto-al-131-de-menores-de-cinco-anos-disminuyendo-en-13-puntos-porcentuales-en-el-ultimo-ano-9599/>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2009). Recuperado de [http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0874/libro.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0874/libro.pdf).
- Koehler, Jerry y Joseph Pankowski (1996), *Gobierno de calidad. Diseño, desarrollo e implementación de TQM*, USA: St. Lucie Press.
- León, F. (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*. Tesis de maestría. Universidad Iberoamericana, ciudad de México.
- Lozano, S. (2018). *Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Perú.
- MIDIS. (2016). *Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Reporte Desnutrición Crónica Infantil, Metas*. Lima Perú. Recuperado de <http://www.midis.gob.pe/Index.php/es/informidis>.
- Ministerio de salud (2010). *Guía de formulación de la ración del programa del vaso de leche*. Lima Perú.
- Ministerio de salud (2002). *Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud*. Dirección general de salud de las personas. Dirección de garantía de la calidad y Acreditación. Perú

- Municipalidad distrital de Tocache (2019). Directiva de Empadronamiento de Beneficiarios del Programa vaso de leche, Informe 2018-PVL – SGPS – GDSLCP/MVMT.
- Puño, L. (2015). Plan de mejoramiento del sistema de atención del Programa vaso de leche para ampliar la cobertura de beneficiarios en el distrito de Corrales – 2015. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Tumbes – Perú.
- 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. (2003). Caracterización del Programa vaso de leche. Trabajo de Investigación. Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales del MEF (Ministerio de Economía y Finanzas). Lima, Perú.
- Velásquez, B. (2004). Calidad de la gestión y gestión de la calidad. Mexico: El tiempo.
- Villahermosa, R., & Calsina, A. (2016). Participación de las beneficiarias del programa "Vaso de leche" de la municipalidad distrital de Lampa. tesis. Universidad Nacional del Altiplano. Perú.

**ANEXO**

## Anexo 1. Formato de la encuesta realizada en el trabajo de investigación

### ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE (PVL) EN EL DISTRITO DE TOCACHE, REGIÓN SAN MARTÍN

Estimado (a) socio (a) y/o beneficiario (a) del programa de vaso de leche:

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibe Ud. el programa vaso de leche (PVL), es decir si como beneficiario (a) se siente satisfecho o no y en qué grado. Asimismo se le informa que la encuesta es anónima por lo que pedimos responda con la verdad.

#### A) INFORMACIÓN SOCIOECONÓMICA:

##### 1. Información general:

Sexo:	M		F		Edad (años):		N° de hijos:	
-------	---	--	---	--	--------------	--	--------------	--

##### 2. ¿Cuál es su estado civil?

Casado		Soltero		Viudo		Divorciado		Conviviente	
--------	--	---------	--	-------	--	------------	--	-------------	--

##### 3. ¿Cuántos integrantes de su hogar se benefician del PVL?

.....

##### 4. ¿Cuál es su grado de instrucción?

Sin estudios		Primaria incompleta		Primaria completa		Secundaria Incompleta	
Secundaria Completa							

##### 5. ¿Cuál es su condición laboral?

Trabajador (a)		Ama de casa		Jubilado (a)		Estudiante	
Desempleado (a)							

##### 6. ¿Cuál es su ingreso promedio mensual? (En soles)

Menos de S/ 500		Entre S/ 501 y S/ 1000		Entre S/ 1001 y S/ 1500		Entre S/ 1501 y S/ 2000	
Entre S/ 2001 y S/ 2500							

**B) INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES:**

INSTRUCCIONES: En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de preguntas con cinco alternativas de respuestas que debes calificar. Por favor, responde marcando con una "X" en la alternativa elegida.

**VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS****▪ INDICADOR 1: ATENCIÓN PRESTADA**

1. ¿El programa de vaso de leche brinda una adecuada y rápida atención a los beneficiarios cuando van a recoger sus productos?

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
-------	--	------------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

**▪ INDICADOR 2: COMPROMISO CON EL PROGRAMA**

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

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
-------	--	------------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

**▪ INDICADOR 3: QUEJAS O RECLAMACIONES**

3. ¿El comité de vaso de leche al que pertenece y/o la sub gerencia de Programas Sociales de la municipalidad, atienden sus quejas o reclamos oportunamente?

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
-------	--	------------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

**▪ INDICADOR 4: CUMPLIMIENTO CON PLAZOS DE ENTREGA**

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

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
-------	--	------------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

**VARIABLE X: CALIDAD DEL SERVICIO****▪ INDICADOR 1: PLANIFICACIÓN**

5. ¿El comité de vaso de leche al que pertenece empadrona, selecciona y prioriza a la población de escasos recursos que necesita de una ración alimentaria?

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
-------	--	------------	--	---------	--	--------------	--	---------	--



▪ **INDICADOR 2: ORGANIZACIÓN**

6. ¿El comité de vaso de leche al que pertenece, muestra una buena organización y son ordenados en las labores que les compete?

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
-------	--	------------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

▪ **INDICADOR 3: PLANIFICACIÓN**

7. ¿La distribución de productos por parte del programa de vaso de leche es equitativa para todos los beneficiarios?

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
-------	--	------------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

▪ **INDICADOR 4: SUPERVISIÓN**

8. ¿Los productos que entrega el programa de vaso de leche son de buena calidad y muestran la fecha de vencimiento?

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
-------	--	------------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

9. ¿La cantidad de productos que recibe por parte del programa de vaso de leche complementa su alimentación satisfactoriamente?

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
-------	--	------------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

10. ¿Considera usted que el local de entrega y almacenamiento de los productos del programa de vaso de leche, permanece en condiciones higiénicas adecuadas?

Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
-------	--	------------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

Observaciones : .....

Dirección de la vivienda : .....

Nombre del comité : .....

Sector al que pertenece : .....

Nombre del encuestador : .....

Fecha : .....

## Anexo 2. Información obtenida de los beneficiarios del programa de vaso de leche

Tabla 29. Datos tomados a 130 beneficiarios del programa de vaso de leche, en el distrito de Tocache, región San Martín.

N°	SEXO	EDAD	Rango de edad	N° HIJOS	ESTADO CIVIL	Integrantes que reciben PVL	Grado de Instrucción	Condición Laboral	Ingreso Promedio Mensual	¿El PVL brinda rápida y adecuada atención?	¿Participa activamente en la reuniones?	¿Le atienden sus quejas oportunamente?	¿La entrega de productos se da en plazos establecidos?	¿Su comité prioriza a la población de escasos recursos?	¿El comité muestra una buena organización?	¿La distribución de productos es equitativa?	¿Los productos son de buena calidad?	¿La cantidad de productos complementa muy bien su alimentación?	¿El local de entrega de productos esta en condiciones higiénicas adecuadas?
1	F	67	6	5	C	2	P_I	A	2	4	3	2	4	2	2	4	3	1	5
2	M	28	2	3	S	1	S_I	D	1	5	3	2	4	1	3	4	4	1	4
3	M	31	3	2	C	1	P_C	D	1	4	2	1	4	3	2	4	3	1	3
4	F	26	2	1	V	1	S_I	A	1	4	2	2	4	2	3	5	4	2	5
5	F	76	6	6	V	1	P_I	D	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	5
6	F	43	4	4	CO	1	P_I	T	2	3	3	3	4	2	3	4	5	1	5
7	F	31	3	3	CO	2	S_I	A	2	4	4	3	4	3	3	5	4	2	5
8	F	37	3	3	C	2	S_I	T	3	3	2	3	4	5	2	5	4	2	5
9	F	24	2	2	S	1	S_I	A	1	2	4	2	5	5	3	5	4	2	5
10	F	45	4	4	CO	3	P_C	A	2	2	5	2	5	4	2	4	4	1	4
11	M	43	4	3	CO	2	P_C	T	2	4	2	3	4	4	2	4	4	1	4
12	F	26	2	4	S	2	S_I	T	2	4	2	3	4	3	3	5	4	3	5
13	F	17	1	2	CO	2	S_I	A	2	3	3	2	5	3	3	5	4	2	5
14	F	36	3	3	CO	2	P_C	A	2	4	2	3	5	2	2	4	5	1	4
15	F	65	6	4	S	1	S_E	A	1	2	4	2	5	1	2	4	3	1	4
16	F	21	2	1	CO	2	P_C	A	2	4	3	3	4	1	3	4	5	1	5
17	M	27	2	3	CO	2	S_I	T	2	4	3	3	4	3	3	5	4	2	5
18	F	24	2	1	S	1	S_I	T	2	3	2	3	5	4	2	4	4	1	4
19	M	66	6	3	V	1	S_E	D	1	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4
20	F	44	4	2	C	2	P_I	A	2	3	5	3	5	2	3	5	4	2	5
21	F	35	3	2	CO	1	P_I	A	3	2	2	3	4	3	3	5	4	3	5
22	F	59	5	2	C	2	P_I	D	1	4	2	2	4	2	2	4	5	1	4
23	F	21	2	2	CO	2	S_I	A	2	4	4	3	4	2	2	4	3	1	4
24	M	42	4	4	CO	2	S_I	T	3	4	2	3	4	3	2	4	3	1	4
25	F	56	5	6	CO	2	P_I	A	2	3	3	4	4	2	3	5	4	2	5
26	M	74	6	6	C	2	P_I	T	2	4	4	3	4	2	2	4	3	3	4
27	F	26	2	2	S	2	P_I	T	2	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4
28	M	79	6	4	C	2	S_E	T	2	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4
29	F	32	3	3	CO	1	P_C	A	3	2	3	3	4	3	2	4	4	1	3
30	F	36	3	2	V	1	S_E	A	1	4	4	2	4	2	2	4	4	1	4
31	F	22	2	2	CO	1	S_I	A	2	4	2	3	4	2	3	5	4	2	5
32	F	23	2	2	CO	1	P_C	A	2	4	3	3	4	3	3	4	5	1	4
33	M	34	3	3	CO	2	S_I	T	2	4	3	3	3	2	2	4	3	1	3
34	F	22	2	1	CO	1	S_I	A	2	3	3	2	4	3	3	4	4	2	4
35	F	32	3	3	CO	2	S_I	A	2	3	5	2	4	2	2	4	5	1	4
36	F	21	2	1	V	2	P_C	A	1	4	3	3	4	3	2	4	4	1	4
37	F	46	4	3	CO	2	P_I	A	2	3	4	2	4	1	2	4	3	1	4
38	F	71	6	6	V	2	P_I	A	2	3	2	3	4	1	2	4	3	1	4
39	M	61	6	1	V	1	P_I	T	1	3	4	4	4	2	2	4	4	1	4
40	F	19	1	1	CO	2	P_C	A	2	2	3	3	4	4	3	5	4	2	5

41	F	26	2	2	CO	2	P_C	A	2	4	4	2	4	2	2	4	4	1	4
42	M	76	6	6	V	3	P_I	D	1	1	2	3	4	1	2	4	5	1	4
43	F	38	3	3	CO	2	P_I	A	2	4	4	2	3	3	2	4	4	1	4
44	F	66	6	2	V	1	S_E	A	1	5	2	3	5	1	2	4	4	1	4
45	F	39	3	4	CO	2	P_C	T	3	2	2	2	4	1	2	4	3	1	4
46	F	59	5	2	V	1	P_I	T	2	3	2	3	4	2	2	4	3	1	4
47	F	28	2	2	S	1	S_I	T	2	4	3	3	4	5	3	5	4	1	5
48	F	41	4	3	CO	1	S_I	A	2	4	3	3	4	5	3	5	4	2	5
49	F	42	4	4	C	1	P_I	D	2	4	2	3	4	3	3	5	4	2	5
50	F	22	2	1	CO	1	P_I	A	2	4	3	2	4	3	3	5	5	2	5
51	M	66	6	2	V	1	P_I	D	1	4	3	3	4	4	3	4	5	1	4
52	F	28	2	2	CO	2	S_I	A	3	2	3	3	4	3	2	4	3	1	4
53	F	50	4	5	S	1	P_C	T	2	2	3	2	4	2	2	4	5	1	4
54	M	34	3	3	CO	2	S_I	T	2	3	3	3	4	3	2	4	4	1	3
55	M	71	6	2	C	1	P_I	D	1	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4
56	F	24	2	2	S	1	P_I	T	2	4	2	3	4	2	1	4	3	1	4
57	F	38	3	3	CO	2	S_I	T	2	2	4	3	4	2	2	4	5	1	4
58	F	70	6	5	V	1	P_I	D	1	4	1	3	4	4	3	4	4	2	4
59	F	23	2	1	CO	1	P_C	A	2	4	1	3	4	3	1	4	4	1	4
60	F	47	4	5	C	2	P_I	A	2	2	4	3	4	2	3	5	4	2	5
61	F	37	3	2	D	1	P_I	T	2	3	1	3	4	1	2	4	3	1	4
62	F	29	2	2	CO	3	S_I	A	2	3	3	3	4	2	2	4	5	1	4
63	F	49	4	1	V	1	S_E	T	1	4	2	3	4	4	3	5	4	3	5
64	F	31	3	3	S	1	P_C	T	2	2	3	3	4	4	2	4	3	1	4
65	F	36	3	2	CO	2	S_I	A	3	4	3	3	4	2	2	4	3	1	4
66	F	25	2	2	CO	1	S_I	T	2	3	2	3	4	2	3	5	4	2	5
67	F	30	2	3	S	1	S_I	A	2	3	3	3	4	2	2	4	3	1	4
68	F	38	3	4	CO	1	S_I	A	2	4	3	3	4	3	2	4	3	1	3
69	F	24	2	2	CO	1	S_C	E	2	5	2	2	4	1	2	4	4	1	4
70	F	43	4	3	V	1	P_C	A	1	3	2	2	4	3	4	5	5	1	5
71	F	28	2	2	S	2	P_I	T	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	4
72	F	26	2	3	V	1	P_C	T	2	3	4	3	4	2	2	4	4	1	4
73	M	67	6	1	V	1	P_I	D	1	5	3	2	4	5	3	4	5	2	4
74	F	18	1	2	CO	1	S_I	A	2	3	3	4	4	3	2	4	5	1	4
75	F	19	1	3	CO	2	S_I	A	2	4	5	4	4	3	2	4	4	1	4
76	F	82	6	5	V	1	S_E	D	1	4	3	2	5	4	3	4	4	2	4
77	F	34	3	3	CO	1	S_I	A	2	3	4	2	5	3	3	5	4	2	5
78	F	68	6	5	V	1	P_I	D	1	5	5	3	5	2	3	4	4	2	4
79	M	23	2	4	C	2	P_I	D	1	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4
80	F	72	6	6	C	2	P_C	D	1	4	3	3	5	3	3	5	4	2	5
81	M	65	6	4	V	1	S_E	D	1	4	3	2	4	2	2	4	4	1	4
82	F	39	3	3	CO	2	S_C	T	3	3	2	3	4	4	3	5	4	2	5
83	F	42	4	4	CO	2	S_I	A	3	3	5	2	5	4	2	5	4	2	5
84	F	54	5	3	C	2	P_I	D	1	5	2	3	5	3	3	5	4	2	5
85	F	32	3	3	CO	2	S_C	A	3	3	2	3	5	2	2	4	3	1	4
86	F	44	4	2	S	1	S_E	A	2	4	3	3	4	2	3	5	4	2	5
87	F	45	4	5	V	1	P_I	D	1	4	3	3	4	3	2	4	3	1	4
88	F	69	6	2	V	1	S_E	D	1	4	3	3	5	3	2	4	3	1	3
89	F	34	3	3	CO	2	S_C	A	3	5	2	3	5	1	3	5	4	2	5
90	F	68	6	5	C	2	P_I	A	2	3	2	1	5	2	3	5	5	2	5

91	F	36	3	3	CO	2	S_C	A	3	4	3	3	4	5	3	4	5	1	4	
92	F	29	2	2	CO	1	S_I	A	3	5	2	3	4	5	3	4	5	1	4	
93	F	82	6	6	V	1	P_I	D	1	3	3	3	4	3	2	4	4	1	4	
94	F	43	4	4	C	2	P_I	A	2	4	2	3	4	3	2	4	4	1	4	
95	F	34	3	2	S	1	P_I	D	1	3	2	2	5	2	2	4	4	1	4	
96	F	48	4	2	V	1	P_I	D	1	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4	
97	F	54	5	3	S	1	P_C	A	1	3	2	1	5	2	2	4	4	1	3	
98	F	20	1	1	S	1	S_C	A	1	5	4	3	4	3	3	4	4	2	4	
99	F	71	6	1	V	1	S_E	D	1	3	4	3	4	3	2	4	4	1	4	
100	F	37	3	3	S	1	S_C	T	3	5	2	3	4	2	3	5	4	2	5	
101	F	23	2	2	CO	1	S_I	A	2	3	4	1	4	4	3	5	4	2	5	
102	F	53	5	6	CO	1	P_I	A	2	5	2	1	4	4	3	5	4	2	5	
103	F	39	3	1	CO	1	S_I	A	2	3	2	4	4	3	1	4	4	1	4	
104	F	28	2	2	CO	2	S_C	A	3	3	4	3	4	2	4	5	5	2	5	
105	F	72	6	1	V	1	P_C	D	1	3	2	3	4	1	2	4	3	1	4	
106	M	46	4	5	CO	1	P_I	T	2	4	2	3	4	2	2	4	4	1	4	
107	F	69	6	5	V	1	P_I	D	1	4	4	2	5	3	2	4	3	1	4	
108	F	74	6	7	C	2	S_E	T	2	4	2	3	4	3	2	4	4	1	4	
109	F	33	3	4	CO	1	P_C	A	2	4	3	2	5	1	2	4	4	1	4	
110	F	36	3	3	CO	2	S_I	A	3	3	5	4	4	2	2	4	3	1	4	
111	F	28	2	1	S	1	S_C	A	1	3	2	3	4	5	3	5	4	2	5	
112	F	72	6	7	CO	2	P_I	T	2	4	3	3	4	5	2	4	4	1	4	
113	F	34	3	1	CO	1	S_I	A	3	3	2	3	4	3	3	5	4	2	5	
114	F	87	6	3	V	1	S_E	D	1	3	4	3	4	3	3	5	5	2	5	
115	M	73	6	5	C	2	P_I	T	2	3	2	4	4	4	3	5	4	2	5	
116	F	19	1	1	CO	1	S_I	A	2	4	4	3	4	3	3	5	4	2	5	
117	F	33	3	2	S	1	S_E	A	1	4	2	3	4	2	2	4	4	1	4	
118	F	31	3	1	S	1	S_I	A	1	3	3	3	4	3	3	5	4	2	5	
119	F	24	2	3	CO	2	S_C	A	2	3	2	3	5	3	3	5	4	2	5	
120	F	34	3	5	C	2	P_I	A	1	3	3	3	4	2	2	4	4	1	4	
121	F	34	3	2	CO	2	S_C	A	3	4	4	3	4	2	2	4	4	1	4	
122	F	22	2	1	CO	1	S_I	A	3	4	3	3	4	4	3	5	4	2	5	
123	F	33	3	2	S	1	S_C	A	3	4	2	3	4	3	3	5	4	2	5	
124	F	62	6	3	S	2	P_C	A	2	4	3	3	4	2	2	4	3	1	4	
125	F	41	4	3	CO	1	S_C	A	3	3	3	2	4	2	3	5	3	2	5	
126	F	25	2	3	CO	2	S_I	A	2	3	3	3	4	2	2	5	5	2	5	
127	M	71	6	3	V	1	P_I	D	1	4	3	3	4	2	2	5	4	2	5	
128	M	68	6	4	CO	2	P_I	T	2	4	3	2	4	2	3	5	4	2	5	
129	F	22	2	1	CO	1	S_I	A	2	4	4	3	1	4	2	3	5	5	2	5
130	F	25	2	3	C	2	P_I	D	1	4	3	3	4	2	2	4	4	1	4	
131	F	37	3	3	CO	2	S_E	A	2	4	4	3	4	2	2	4	4	1	3	
132	F	22	2	1	CO	1	S_I	A	2	4	2	2	4	5	3	4	5	2	4	
133	F	29	2	4	CO	1	S_I	A	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	

<b>LEYENDA:</b>	<b>ESTADO CIVIL:</b> Casado (C), Soltero (S), Viudo (V), Divorciado (D), Conviviente (CO).
	<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN:</b> Sin estudios (S_E), Primaria incompleta (P_I), Primaria completa (P_C), Secundaria incompleta (S_I), Secundaria Completa (S_C).
	<b>CONDICIÓN LABORAL:</b> Trabajador (T), Ama de casa (A), Jubilado (J), Estudiante (E), Desempleado (D).
	<b>INGRESO PROM. MENSUAL:</b> Menos de S/.500 (1), Entre S/.501 y S/.1000 (2), Entre S/.1001 y S/.1500 (3)
	<b>PARA LAS VARIABLES SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS Y CALIDAD DEL SERVICIO:</b> Nunca (1), Casi Nunca(2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5)

**Anexo 3. Encuestas realizadas en las zonas rurales y urbanas del distrito de Tocache, región San Martín**



Figura 21. Encuestas realizadas en el centro poblado de Filadelfia.



Figura 22. Encuesta realizada a un poblador del centro poblado de Filadelfia.



Figura 23. Encuestas realizadas en el centro poblado de Sin Sin.



Figura 24. Encuestas realizadas en el centro poblado de Bambamarca.



Figura 25. Encuestas realizadas en el centro poblado de Naranjal.



Figura 26. Encuestas realizadas a beneficiarias del centro poblado de Naranjal.



Figura 27. Encuestas realizadas a beneficiarias del centro poblado de Tananta.



Figura 28. Encuestas a beneficiarios del centro poblado de Villa Palma.





Figura 29. Encuestas a beneficiarias del centro poblado de Sarita Colonia.



Figura 30. Encuestas a beneficiarias del centro poblado de Huayranga.

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES DEL EVALUADOR:

Nombres y Apellidos : *KENET AGUILAR GUIZADO*

Grado Académico : *MAGISTER*

Fecha : *20-12-2018*

### II. OBSERVACIONES:

#### FORMA:

*Corregir las observaciones*

#### ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión e indicadores)

*La estructura posee secuencia de acuerdo a las variables.*

#### CONTENIDO: (Referido a las interrogantes presentadas, al grupo muestral)

*(Empty section with a diagonal line)*

### III. VALIDACIÓN:

Luego de ser evaluado el instrumento **Procede** , **No Procede**  para su aplicación.

*Atender las observaciones previamente*

*(Handwritten signature)*

Sello y/o firma del evaluador

DNI: *45611542*

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO


## I. DATOS GENERALES:

Nombres y Apellidos del experto : KENET AGUILAR GUIZADO  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
 Autor del instrumento : LUIS MIGUEL VILLANUEVA AVEL  
 Fecha : 20 - 12 - 2018

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy bueno (61-80%)	Excelente (81-100%)
1. CLARIDAD	El lenguaje que se ha empleado es el adecuado			X		
2. OBJETIVIDAD	Evalúa criterios observables de los encuestados			X		
3. ACTUALIDAD	Emplea herramientas tecnológicas acorde con la actualidad			X		
4. ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica y muy bien diseñada			X		
5. SUFICIENCIA	Conserva toda la información necesaria			X		
6. CONSISTENCIA	Asegura que la información sea completa.			X		
7. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores e interrogantes.				X	
8. METODOLOGÍA	Posee procedimientos que permiten dar respuesta al problema de investigación			X		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD : *La aplicación del instrumento es válida*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN : 65%

  
 Sello y/o firma del evaluador

DNI: 45611542

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

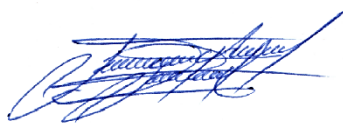
## I. DATOS GENERALES:

Nombres y Apellidos del experto : KENET AGUILAR GUIZADO  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
 Autor del instrumento : LUIS MIGUEL VILLANUEVA AVEL  
 Fecha : 20 - 12 - 2018

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al problema de investigación?	X		-
2	¿El instrumento responde a los objetivos de la investigación?	X		-
3	¿Los indicadores empleados son adecuados para el instrumento?	X		-
4	¿La estructura que presenta el instrumento es clara y precisa?	X		-
5	¿Considera que los ítems redactados son claros y precisos?	X		-
6	¿Considera que el número de ítems es el adecuado?	X		-
7	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		-
8	¿Considera que es necesario eliminar algunos ítems?		X	-
9	¿Considera que es necesario incrementar el número de ítems?	X		-

## II. Sugerencias:

Es importante tomar en consideración los resultados de la prueba piloto realizados.



Sello y/o firma del evaluador

DNI: 45611542



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS

MENCIÓN: PROYECTOS DE INVERSIÓN



"Año del diálogo y reconciliación nacional"

SOLICITUD N° 001/2018

**PARA** : RAUL ESCOBEDO SANTOS  
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tocache.

**DE** : VILLANUEVA AVEL, Luis Miguel.  
Tesista de la maestría en proyectos de inversión.

**ASUNTO** : Proveer información del programa de vaso de leche en Tocache.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE TOCACHE

02 ABR. 2018

N° Expediente: 1988

Hora: 4:05 p.m.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y hacer de su conocimiento lo siguiente:

Que por motivos de estar realizando mi proyecto de tesis titulado "Impacto del programa social de vaso de leche (PVS) en los beneficiarios del distrito de Tocache, región San Martín"; recorro a usted, me facilite el acceso a la información del programa en mención (Número de comités a nivel distrital y provincial, número de beneficiarios por comités, cantidad de productos entregados, fechas de entrega, monto de inversión asignado al programa, fechas de reuniones; y otros que se puedan requerir durante el desarrollo del proyecto).

Sin más que decirle me despido; no sin antes expresarle las muestras de especial consideración y estima.

Tocache, 02 de abril del 2018.

VILLANUEVA AVEL, Luis Miguel

DNI: 47392312

TESISTA