UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

TESIS

PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y LA SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE CASTILLO GRANDE, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

MICHEL ANACLETO SANCHEZ COCHACHIN

TINGO MARÍA, PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 027-2024-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 09 días del mes de octubre de 2024, siendo las 12:00 p.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.038/2023-D-FCEA, de fecha 07 de marzo de 2023, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para la obtención del título de Licenciada en Administración denominado: **PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y LA SATISFACCION EN LOS BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE CASTILLO GRANDE, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO** presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas **MICHEL ANACLETO SANCHEZ COCHACHIN.**

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 13:05 se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado, asesor y co asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 09 de octubre de 2024

.....
Dr. MISAEL ALVARADO PAUCAR
Presidente

.....
Mag. CARMELA PAJUELO MAGUIÑA
Miembro

Universidad Nacional Agraria de la Selva
Escuela Profesional de Administración
DIRECTOR DE ESCUELA
Tingo María

.....
Mag. KARINA CARLOS GARCIA
Miembro

.....
Mag. JUAN PAZ SOLDAN CHAVEZ
Asesor

.....
Dr. JUAN ALFREDO TUESTA PANDURO
Co asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN - DGI
REPOSITORIO INSTITUCIONAL - UNAS
Correo: repositorio@unas.edu.pe

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 340 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

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

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y LA SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE CASTILLO GRANDE, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO	MICHEL ANACLETO SANCHEZ COCHACHIN	19 % Diecinueve

Tingo María, 25 de noviembre de 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTION DE LA INVESTIGACION
Dr. Tomas Menacho Mallqui
JEFE

C.C. Archivo

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
Tingo María
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN
Carretera Central - km. 1.21. Tingo María, Perú

(Resolución Nº.461-2023-R-UNAS – Resolución Nº.295-2023-CU-R-UNAS)

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO

Universidad	**:**	Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Facultad	**:**	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela profesional/departamento académico	**:**	Administración.
Título de tesis	**:**	Programa Social Vaso de Leche y la Satisfacción en los Beneficiarios en el Distrito de Castillo Grande, Provincia de Leoncio Prado
Objetivo general	**:**	Determinar la relación del Programa Social Vaso de Leche con la Satisfacción en los Beneficiarios del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.
Objetivos específicos	**:**	Determinar si el proceso de inscripción del programa vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado. Determinar si la distribución del programa vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado. Determinar si la supervisión del programa vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.

Autor	:	Bach. Michel Anacleto Sánchez Cochachin
DNI	:	42684260
Correo electrónico	:	mitchaelsanchez@gmail.com
Asesores de tesis	:	1.- Mag. Juan Paz Soldán Chávez
		2.- Dr. Juan Alfredo Tuesta Panduro

Área de investigación	:	Gestión integral de organizaciones
Grupo de investigación	:	Desarrollo de instituciones públicas y sociales
Línea (s) de investigación	:	Desarrollo de instituciones públicas y sociales
Lugar de ejecución	:	Provincia de Leoncio Prado
Fecha de inicio	:	Abril 2023
Fecha de termino	:	Agosto 2024
Financiamiento	:	Propio (x) FIF ( ) Eterno ( )
Presupuesto	:	S/. 4,100.00

.....
Bach. Michel Anacleto Sanchez Cochachin
TESISTA

.....
Mag. Juan Paz Soldán Chávez
ASESOR

.....
Dr. Juan Alfredo Tuesta Panduro
ASESOR

DEDICATORIA

A Dios, porque me dio la oportunidad de la vida e inspiro mi espíritu para realizar esta tesis.

A mi padre, que siempre estuvo a mi lado apoyándome y dándome consejos, y a mi madre que me protegió desde el cielo, me guio por el camino correcto y me dio la fuerza para seguir adelante.

A mis hermanos, por todo su apoyo incondicional, amor y comprensión

A mis amigos y colegas que han estado conmigo durante los momentos estresantes y alegres de este largo y desafiante camino, su apoyo y confianza han sido invaluables.

AGRADECIMIENTO

Agradezco esta investigación, principalmente a Dios, quien me brindo la inspiración la fuerza para continuar en este proceso para lograr uno de mis más queridos deseos.

Al Mag. Juan Paz Soldán Chávez por su colaboración en la realización de la tesis y por ser asesor de investigación.

A mi Co asesor de tesis, Dr. Alfredo Tuesta Panduro, estoy profundamente agradecido por la guía y el apoyo que me proporcionó durante la realización de esta tesis. Su conocimiento, paciencia y sabiduría han sido invaluables para mi crecimiento profesional.

Agradezco infinitamente a mi familia por su apoyo moral su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, fue la base de este logro. que supieron tomarse el tiempo para escucharme y apoyarme, sin ustedes, nada de esto sería posible.

A las líderes del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad de Castillo Grande, por su apoyo incondicional, a pesar de las diferencias de opinión

El tesista.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pag.

DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
ÍNDICE DE CONTENIDO vi
ÍNDICE DE TABLAS viii
ÍNDICE DE FIGURAS ix
ÍNDICE DE ANEXOS ix
RESUMEN 10
ABSTRACT 10
INTRODUCCIÓN 11
CAPÍTULO I. MARCO TEORICO 16
1.1. Antecedentes 16
1.1.1 A nivel internacional 16
1.1.2. A nivel nacional 17
1.2. Bases teóricas 18
1.2.1. Programa social vaso de leche 18
1.2.1.1. Dimensiones del Programa social vaso de leche 20
1.2.2. Satisfacción del Beneficiario 22
1.2.2.1. Dimensiones de la satisfacción del beneficiario 24
1.3. Definición de términos básicos 26
CAPITULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES 29
2.1. Hipótesis general 29
2.2. Hipótesis específicas 29
2.3. Matriz de consistencia 30
2.4. Operacionalización de variables 31
CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 32
3.1. Tipo de investigación 32
3.2. Diseño de investigación 32
3.3. Población y muestra 32
3.3.1. Población 32
3.3.2. Muestra 32

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 33
3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información 34
CAPITULO IV. RESULTADOS 35
4.1 Confiabilidad de los instrumentos 35
4.2 Variable 1: programa social vaso de leche 36
4.3 Variable 2: Satisfacción en los beneficiarios 40
4.4 Análisis inferencial 44
CAPITULO V. DISCUSIÓN 48
CONCLUSIONES 50
RECOMENDACIONES 51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 53
ANEXOS 58

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1 Matriz de consistencia del proyecto de investigación..... 30
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variables 31
Tabla 3 Confiabilidad del instrumento de medición de la variable "Programa Social Vaso de Leche" 35
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento de medición de la variable "Satisfacción en los Beneficiarios" 35
Tabla 5 Características sociodemográficas 35
Tabla 6 Respuestas a las afirmaciones sobre el proceso de inscripción 36
Tabla 7 Respuestas a las afirmaciones sobre el proceso de distribución..... 37
Tabla 8 Respuestas a las afirmaciones sobre el proceso de supervisión 39
Tabla 9 Respuestas a las afirmaciones sobre la capacitación 40
Tabla 10 Respuestas a las afirmaciones sobre calidad 41
Tabla 11 Variable "Programa Social Vaso de Leche"..... 42
Tabla 12 Variable "Satisfacción en los Beneficiarios"..... 43
Tabla 13 Prueba de normalidad..... 44
Tabla 14 Correlación de la hipótesis general 45
Tabla 15 Correlación de la hipótesis específica n° 1..... 45
Tabla 16 Correlación de la hipótesis específica n° 2..... 46
Tabla 17 Correlación de la hipótesis específica n° 3..... 47

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Fases del programa social vaso de leche 21
Figura 2. Diseño de investigación 32
Figura 3. Variable "Programa Social Vaso de Leche" 43
Figura 4. Variable "Satisfacción en los Beneficiarios" 44

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario sobre Programa Social 59
Anexo 2. Validación de juicio de expertos 62
Anexo 3. Matriz de base de datos 65

RESUMEN

Establecer un sistema de logística bien organizado que optimice las rutas de distribución y minimice los tiempos de entrega. Esto podría implicar la planificación de rutas específicas según la ubicación de los beneficiarios y el uso de tecnología de seguimiento en tiempo real para monitorear el progreso de las entregas. El objetivo fue determinar la relación del programa social del Vaso de Leche con la satisfacción en los beneficiarios del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado – Huánuco. Se ha realizado con la metodología de tipo aplicada, con un diseño no experimental, la población estuvo conformada por 513 beneficiarios del programa social de vaso de leche; por lo tanto, la muestra fue de 166 beneficiarios, para recolectar los datos se utilizó como técnica a la encuesta, a los cuales se aplicó un cuestionario estructurado de 21 preguntas de escala tipo Likert. En consecuencia, se concluye que, mediante el Programa Social Vaso de Leche, con un manejo adecuado, existe relación entre la satisfacción de los beneficiarios; por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada. Llegando a la conclusión que, en cuanto a la Hipótesis general, se concluye que, si existe relación significativa entre el programa social vaso de leche con la satisfacción en los beneficiarios del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,519) y una significancia (0.000) menor a P valor (0.05). Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Palabras clave: Programa social, vaso de leche, satisfacción y beneficiarios.

ABSTRACT

Establish a well-organized logistics system that optimizes distribution routes and minimizes delivery times. This could involve planning specific routes based on the location of the beneficiaries and using real-time tracking technology to monitor the progress of deliveries. The objective was to determine the relationship between the Vaso de Leche social program and the satisfaction of the beneficiaries of the district of Castillo Grande, province of Leoncio Prado – Huánuco. It has been carried out with the applied type methodology, with a non-experimental design, the population was made up of 513 beneficiaries of the Vaso de Leche social program; therefore, the sample was 166 beneficiaries, to collect the data a survey technique was used, to which a structured questionnaire of 21 Likert-type scale questions was applied. Consequently, it is concluded that, through the Vaso de Leche Social Program, with proper management, there is a relationship between the satisfaction of the beneficiaries; therefore, the hypothesis raised is accepted. Arriving at the conclusion that, regarding the general hypothesis, it is concluded that there is a significant relationship between the glass of milk social program and the satisfaction of the beneficiaries of the district of Castillo Grande, province of Leoncio Prado. This relationship is positive according to the range of Pearson correlation scores (0.519) and a significance (0.000) less than P value (0.05). Therefore, the hypothesis raised is accepted.

Keywords: Social program, glass of milk, satisfaction and beneficiaries.

INTRODUCCIÓN

La pobreza y extrema pobreza siempre han sido una de las grandes problemáticas a nivel mundial, acarreando consigo problemas de delincuencia, desempleo e inseguridad alimentaria, la región africana es la que mayores niveles de inseguridad alimentarias presentan, es preocupante ver cómo la baja seguridad en la alimentación ha elevado en América Latina y el Caribe. Según datos recientes del 2023, aproximadamente 131 000 000 de individuos en la región no pueden acceder a una alimentación saludable. Aunque hubo una ligera reducción en los niveles de inseguridad alimentaria entre 2022 y 2023, pasando del 31.4% al 28.2%2, pero la situación sigue siendo crítica (Labatut, 2020) por lo que diversos organismos en conjunto con los gobiernos de los países han emprendido una lucha para combatirlo empleando diversas herramientas. En Perú desde hace más de 30 años se ha estado implementado diversos apoyos sociales como Vaso de Leche, Foncodes, Qali Warma, que son necesariamente abocados a atender con los alimentos a los centros educativos para los estudiantes, el programa juntos, pensión 65, Seguro Integral de Salud, Jóvenes productivos, Cuna Más, entre otros, para combatir la inseguridad alimentaria, falta de oportunidades en la educación y salud, desigualdad y otros aspectos que engloban la lucha en contra de la pobreza.

En el año 2020 con la aparición del COVID 19, estos programas sociales fueron puestos a prueba, dado que se tuvo una cuarentena estricta por más de 3 meses, cerrándose los centros educativos, las bolsas de trabajo dejaron a más de 3 millones de peruanos desempleados, y la tasa de desempleo en la capital Lima aumentó del 6,6% al 13,0% en 2019-2020; Si bien el número de población económicamente inactiva aumentó de 32,6% a 45,1% y a escala nacional mostró una realidad similar, entre los meses de julio, agosto y setiembre del 2020, el índice de las personas sin trabajo subió de 3,5. % a 9,6% y la población económicamente inactiva de 27,6% a 36,7% (La Cámara, 2021), conllevando a un incremento de la pobreza de los ciudadanos peruanos a una extrema pobreza.

Por lo tanto, la demanda de estos apoyos sociales ha incrementado, dado que, la población vulnerable tuvo menores posibilidades de alcanzar alimentación adecuada para subsistir en tiempos donde no podían salir a trabajar para conseguir el alimento diario de sus familias, de este modo realizar las gestiones de manera estratégica para los alimentos escolares en los centros educativos y los gobiernos locales con el programa Vaso de Leche

fueron las que alcanzaron un protagonismo considerable, para cubrir las carencias de alimentos en las familias. Específicamente en el apoyo social de vaso de leche, es desarrollado con el propósito de ofrecer apoyo de brindar alimentos esencialmente a niños entre 0 y 7 años, mujeres en gestación, ancianos mayores a 65 años y personas con problemas por la TBC, otorgando alimentos diarios entre leche, avena y alimentos equivalentes, los municipios de provincias y distritos son las garantes de su cumplimiento en relación con las Organizaciones del Vaso de Leche, coordinando y ejecutando el apoyo social en sus etapas de elección, clasificación, repartición, inspección y apreciación (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social), además tuvieron una respuesta carente para la necesidad de continuar brindando alimentos a los beneficiarios, no logrando cubrir de manera efectiva la demanda, configurándose como una nueva problemática por solucionar.

Existen casos de incumplimiento en las entregas de las raciones del apoyo social del Vaso de Leche por parte de municipios en el distrito de Megantoni y de San Jerónimo en la Región Cusco, donde se restringió el acceso de alimentos a un total de 1,607 ciudadanos vulnerables durante los primeros meses de pandemia siendo este actuar injustificable en medio de las dificultades sanitarias que los entidades locales no prevalezcan la asistencia alimentaria a los ciudadanos que fueron afectados por el COVID-19 (Defensoría del Pueblo, 2020), de modo similar en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, de la región de Amazonas, donde a fines de agosto del 2020 comenzaron a entregar los bienes del apoyo social de Vaso de Leche a 3,101 beneficiarios, que durante los meses anteriores de ese año, no recibieron la ayuda del programa, asimismo este municipio distribuye las raciones solo a un grupo de beneficiarios sin incluir a todos los grupos vulnerables considerados en la normativa, también el almacén de depósito de alimentos de los programas sociales presenta deficiencias con el espacio, ventilación y distribución, en la cual muchas veces se pone en riesgo la salud del personal y de esa manera conllevaría a un mayor gasto público (Contraloría General de la República, 2020).

De acuerdo a estos problemas ocurridos en los diferentes municipios, se ve por conveniente realizar esta investigación. En el municipio del distrito de Castillo Grande, que es uno de los distritos recientemente creados en la provincia de Leoncio Prado, el cual ejecuta el Programa de Vaso de Leche de manera continua, sin embargo, es necesario

comprobar la satisfacción en los beneficiarios con respecto a la labor que vienen desarrollando y viendo en que se debe cumplir con lo que se han propuesto.

Por ello se identificó la pregunta general que fue: ¿Cómo se relaciona el Programa Social Vaso de Leche con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado? Y las específicas fueron los siguientes: ¿El proceso de inscripción del Programa del Vaso de Leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado?, ¿La distribución del Programa Social Vaso de Leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado? y ¿La supervisión del Programa Social del Vaso de Leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado?.

Como objetivo general fue: Determinar la relación del Programa Social del Vaso de Leche con la satisfacción en los beneficiarios del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado. Y como los objetivos específicos fueron: Determinar si el proceso de inscripción del Programa del Vaso de Leche se relacióna significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado, Determinar si la distribución del Programa Vaso de Leche se relacióna significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado y determinar si la supervisión del Programa Vaso de Leche se relacióna significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.

Por medio de las justificaciones de la investigación son: La administración de recursos efectivo, eficiente y confiable, son invaluables en los gobiernos del mundo dado que es un componente clave para lograr el desarrollo, siendo más determinantes en los estados con índice mayor de pobreza, insuficientes oportunidades de progreso y la alta corrupción (McBride, 2011), de este modo, para lograr cerrar de manera efectiva la brecha de pobreza extrema y pobreza, es de vital importancia una adecuada ejecución de los apoyos sociales, de manera que impacte de representación positiva generando un medio de impulso para que las personas en situación vulnerable se desarrollen económica y socialmente. Los gobiernos locales tienen la gran responsabilidad de brindar una cobertura eficiente mediante los apoyos sociales que administran para atender a las personas de su jurisdicción, teniendo mayor responsabilidad y trabajo por realizar las

regiones con altos índices que se encuentran en la pobreza extrema, como Huancavelica, Cajamarca y Huánuco (Instituto Peruano de Economía, 2020), siendo esta última una de las regiones que presenta un alto índice de pobreza 29.4%, con una pobreza extrema del 3.6%, con 46.6% de ciudadanos en situación de vulnerabilidad de pobreza y solo el 39.9% de los 721,047 habitantes vive en zonas urbanas, teniendo que de toda la población del departamento el 5.4% son niños (as) que son menos de 3 años, el 7.6% son progenitores de 65 años y el 9.4% son individuos con alguna discapacidad, asimismo, se estima que el 39.1% de niñas (os) entre 6 y 35 meses muestran anemia (MIDIS, 2021), es imperativo que los programas sociales se desarrollen en todos sus ámbitos de cobertura satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos a quienes se debe incluir, más aún en tiempos de pandemia, donde las personas que se encuentran en pobreza considerable y poco considerable ya tenían deficiencia en condiciones normales de la economía y sociedad de nuestro país, y ahora que nos encontramos en situaciones adversas por la pandemia del COVID-19. De este modo, los municipios distritales de la provincia de Leoncio Prado, tienen un arduo trabajo por realizar con el apoyo Social del Vaso de Leche, porque sus objetivos admite alcanzar a los niños, madres gestantes y lactantes, y adultos mayores principalmente en condiciones de pobreza, dado que esta provincia cuenta con 44.5% de población pobre y 15.2% de extrema pobreza, de este modo el distrito de Castillo Grande actualmente es uno de los distritos duramente golpeados con la problemática de la pobreza, dado que tiene un índice de pobreza de 34% y pobreza extrema de 23%, es necesario que este municipio cubra de manera efectiva, eficiente y confiable los alimentos que brinda este programa social para apalear el hambre en su población, siendo además imperativo que esta evaluación sea un resultado de las percepciones de los propios beneficiarios, permitiendo tener un diagnóstico imparcial para desarrollar mejoras en su ejecución. Mientras que en las limitaciones de la investigación se menciona lo siguiente: Demostrando una de las limitaciones consiste en que no toma importancia en los problemas debido a algunas razones, para ello dichas limitaciones deben ser justificados con razones adecuadas (Ávila, 2001), en aquel sentido, la limitación más relevante en la presente indagación va a ser la predisposición y autenticidad de la indagación que brinden los apoyos sociales del Programa del Vaso de Leche del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado, por lo cual la técnica a utilizar tuvo que ser validado por jueces expertos y la prueba piloto para mitigar en gran forma esta limitación.

La investigación se presenta en 5 capítulos las cuales son la siguiente: En el primer capítulo, se elaboró el marco teórico, abarcando los antecedentes en tres niveles, las bases teóricas para comprender la problemática de la investigación y las definiciones de los términos básicos más importantes. En el segundo capítulo, se establecen las hipótesis y variables, se desarrolla la matriz de consistencia y se operacionalizan las variables según el problema de investigación. En el tercer capítulo, se define el tipo de estudio, el diseño utilizado, la población y la muestra, así como las técnicas empleadas para recolectar la información. En el cuarto capítulo, se presentan los resultados de la estadística descriptiva e inferencial, y finalmente, en el quinto capítulo, se exponen las conclusiones y recomendaciones basadas en las evidencias encontradas en los resultados del estudio.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

1.1.1 A nivel internacional

Esta investigación fue llevada a cabo por (López: 2023). Este artículo explora la responsabilidad social corporativa y los factores que influyen en su desarrollo hacia organizaciones saludables. Se desarrolla a partir de una exploración sistemática de la filología cuantitativa. Para las búsquedas bibliográficas se utilizaron las bases de datos WoS y Scopus, ya que son las fuentes principales de publicaciones en ciencias exactas, sociales y artes y humanidades. VoSviewer se utiliza para resolver metadatos (resultados de búsqueda en bases de datos), siendo un instrumento de software de acceso abierto para operar redes bibliográficas. El mayor atractivo es la función de minería de textos que coexiste con el aprendizaje en línea y las palabras clave visuales. Debido a la complejidad de la investigación y la diversidad de discusiones presentadas en cada uno de los cuatro capítulos, este libro está dirigido a una audiencia amplia y diversa: otros investigadores, tomadores de decisiones de gobiernos, empresas, gerentes y jefes de departamento, recursos humanos y ciudadanos latinoamericanos. Todos ellos son partes interesadas importantes en la gestión y organización de una empresa.

Esta investigación fue llevada a cabo por (Puerta: 2022). Que trata sobre Programa de Vivienda gratis; satisfacción de las necesidades bajo la óptica de las familias beneficiadas: estudio de caso proyecto habitacional Tirol III de la ciudad de Medellín, Colombia (2018 – 2020). El estudio se llevó a cabo aplicando deferentes métodos y técnicas, para ello se recolecto la información mediante el análisis documental. Por ello la recolección de la información también se ha realizado a 40 personas que residen en el barrio. Donde la muestra se ha determinado con el muestro por conveniencia, de acuerdo con Cea D´Ancona (1996), mediante este criterio se selecciona de acuerdo a los objetivos. De esta manera, en la implementación del proyecto de vivienda participaron quienes estaban involucrados en la planificación de la comuna, así como las personas que vivían allí y que demostraron la efectividad del proyecto en diferentes escalas (áreas agrícolas y ambientales), son seleccionados los servicios, los distintos elementos que son de necesidad, también siendo los expertos con conocimientos no sólo de un determinado tema sino también de un

proyecto habitacional concreto, lo que en última instancia permitirá conocer un mayor abanico de información.

1.1.2. A nivel nacional

Esta investigación fue llevada a cabo por **(Eslava: 2022)**. Que trata sobre Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape. Donde el método que se ha empleado fue el enfoque cuantitativo, el tipo fue básica y no experimental como diseño. La técnica para el recaudo de los datos fue el cuestionario donde la muestra fue de 97 personas que son beneficiarios. En los resultados resaltan que se muestra el predominio en las gestiones de los apoyos sociales con un 49,50%, lo que indica el interés del gobierno de la ciudad en alcanzar sus objetivos, aunque aún existen dificultades para establecer una coordinación inadecuada y un control inadecuado. Lo mismo ocurre con los niveles de satisfacción. La elevada tasa del 51,50%, muestra que los beneficiarios están respondiendo al suministro de raciones individuales siendo la distribución, tiempo y calidad. Así, se estableció una relación directa y positiva entre el apoyo social "Vaso de Leche" y el grado de satisfacción, confirmada por el Rho de Spearman de 0,983 con una probabilidad menor al 5%. En resumen, una gestión adecuada de los recursos públicos asignados a los programas comunitarios de nutrición puede aumentar la satisfacción mediante la prestación de servicios integrales.

Esta investigación fue llevada a cabo por **(Calderón y Guzmán: 2022)**. El estudio examina el impacto del Programa "JUNTOS" en la satisfacción de sus beneficiarios en la capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque, durante el año 2019. La investigación empleó el método de no experimental como diseño, con un enfoque descriptivo y cuantitativo. La población estudiada incluyó a 53 beneficiarios, donde la selección fue de tipo censal, abarcando a toda la población. Los datos se recopilaron a través de encuestas, y se concluyó que hay una fuerte relación efectiva entre la satisfacción de los beneficiarios y el apoyo social del programa JUNTOS. Dicha relación se debe a la satisfacción de los favorecidos con los valores del programa y el impacto positivo que ha habido en sus familias.

Esta investigación fue llevada a cabo por (Dávila: 2023). El estudio sobre el Programa del Vaso de Leche y la satisfacción de sus beneficiarios en el sector de urbanización municipal del distrito de Callería, Ucayali, en 2023, empleó una metodología no experimental y básica. La población fue de 282 usuarios, de los

cuales se seleccionó con la muestra probabilística de 163 usuarios. La recolección de datos se hizo con la encuesta y el instrumento el cuestionario. En los resultados se evidenciaron una asociación significativa entre las dos variables realizadas, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.886, indicando la relación positiva y alta. Concluye que, se encontró una relación indicadora entre el apoyo social del Vaso de Leche y la satisfacción de los usuarios en el proceso de urbanización del distrito de Callería, Ucayali, en 2023.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Programa social vaso de leche

En América Latina y el Caribe, los apoyos sociales tienen una ancha historia de mejorar el capital humano a través de intervenciones en diversos sectores, con el objetivo final de generar resultados para la sociedad e impactar a las familias a través de diversos mecanismos.

Las políticas sociales se pueden entender como un conjunto de actividades del estado, con el objetivo de centrarse en los ámbitos del sector educacional, atención en la salubridad, el procesamiento de alimentos, el establecimiento de infraestructura básica y oportunidades de empleo. Construyendo una sociedad más justa, igualitaria y donde todos los ciudadanos tengan las mismas oportunidades, donde el objetivo es disminuir y resolver las inestabilidades causados por las distensiones de los mercados y las crisis cíclicas resultantes que afectan el bienestar social (Cogco et al., 2013).

Los programas deben integrar acciones inmediatas para disminuir la pobreza con estrategias que traten las causas más profundas. Esto se refleja en la dimensión temporal de las pobrezas, ya que, además de las bajas entradas, los familiares pobres suelen tener un capital humano insuficiente. Factores como disminución de alimentos, de educación y la salud que influyen en las oportunidades pendientes de las juventudes y deterioran la paridad de proporciones (Cruces, 2008).

La planificación social es la implementación y aplicación sistemática de estrategias, principios y leyes incorporadas a la política social gubernamental. Un apoyo social es una acción concreta consignada a mejorar de manera directa la eficacia de vida y el bienestar de las personas o comunidades. Estos apoyos sociales buscan elevar el índice de vida de los usuarios, lo cual se refleja en indicadores de

bienestar social, como la accesibilidad a servicios y bienes, y el valor de satisfacer a los requerimientos tanto particulares como colectivas (Mustos , 1975).

El Programa del Vaso de Leche (PVL), fue creada mediante la ley N° 24059 y su complementario de ello es la ley N° 27470 donde en ello específica en que se debe atender a la población que se considere vulnerable brindando una atención alimentaria oportuna (MEF, 2004).

Con la participación activa de los residentes, las actividades del programa van encaminadas en última instancia a mejorar los horizontes nutricionales, ayudando a que tenga una mejor calidad de vida de este colectivo. Este grupo no tiene dificultades para satisfacer sus necesidades básicas porque tienen circunstancias precarias de no poder satisfacer las necesidades básicas.

La legislación vigente establece criterios para dar prioridad a ciertos grupos de población: niños de 0 a 6 años y damas embarazadas (máxima prioridad), infantes de 7 a 13 años, ancianos e individuos con tuberculosis. El PVL es un apoyo social que brinda una cobertura a nivel nacional, abarcando las 1,834 municipalidades, tanto provinciales como distritales en todo el país (MEF, 2004).

El PVL tiene una representación ya que parte de una serie de iniciativas sociales del gobierno destinadas a mitigar las consecuencias de la pobreza extrema en el cuidado de los alimentos. Actualmente, el PVL se distribuye en todos los distritos y beneficia a aproximadamente 5.212.000 personas en todo el país, incluyendo niños, madres y otros grupos sociales importantes. Este programa es financiado principalmente por el Tesoro Nacional. Una característica distintiva del PVL es su sólida base general, a comparación con otros programas que tienen componentes organizativos y de ejecución con altas cargas administrativas y operativas, además de los precios vinculados a la transferencia de fondos del Ministerio de Economía y Finanzas a los diferentes niveles de gobierno. El gobierno y las autoridades locales solo se encargan de la adquisición, traslado y acopio de los bienes, mientras que otros aspectos son cubiertos mediante la participación de los beneficiarios que reciben subsidios específicos (Suárez , 2003).

Los apoyos sociales que el gobierno implementa para la ciudadanía aseguran la estabilidad social de las familias beneficiadas, incrementan el capital social y humano, desarrollan habilidades y mejoran la condición de vida de los usuarios. Así,

se reduce la pobreza y se suplen las carencias, independientemente del apoyo que el país pueda ofrecer (Bernardo, 2014).

Importancia del programa vaso de leche

Según Vásquez (2006) citado por Lozano (2018), menciona que los programas sociales eran importantes porque tenían dos cargos: optimizar las condiciones de vida y disminuir la pobreza. Esto ayuda a mantener una proporción saludable de buena nutrición, especialmente para los niños en riesgo y las mujeres embarazadas y lactantes. La otra categoría son los ancianos y los pacientes tuberculosos.

El PVL se ha formado para atender en la lucha contra la desnutrición, algo que otros programas no lograron debido a su limitada cobertura. Este programa también busca combatir la desnutrición infantil, optimizando la condición de vida y disminuyendo la morbilidad y mortalidad al proporcionar raciones diarias de alimentos a niños, madres embarazadas y lactantes. Además, fomenta la organización social, especialmente entre las mujeres (MEF, 2004).

Mediante el programa también se determina en que está destinado principalmente a niños de 0 a 6 años, mujeres que están embarazadas y lactantes, a quienes el estado garantiza, mediante los gobiernos municipales, un suministro gratuito de 250 calorías diarias provenientes de productos lácteos o equivalente (MEF, 2004).

1.2.1.1. Dimensiones del Programa social vaso de leche

La municipalidad, es la entidad más importante porque es responsable de implementar el PVL en su área, por lo que es responsable del funcionamiento exitoso del PVL, y si no sucede entonces también es responsable de la responsabilidad urbana.

Los municipios de la provincia y distrito son encargados de implementar el programa de PVL en cooperación con las organizaciones de Vaso de Leche, que pertenecen a este programa. Ambos organizan, planifican, coordinan e implementan cada fase del programa anterior.

Figura 1

Fases del programa social vaso de leche.

Fuente: Elaboración propia, basado en las fases del PVL, de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande.

a) Proceso de Inscripción

Suárez (2003), indica que para que se incorporen a más beneficiarios se tiene un comité del PVL, donde está conformado por junta de directivos donde tienen que ejercer sus ocupaciones por un tiempo de 2 años, también esto pueden ser renovados mediante una aprobación de la asamblea. Para ello se requiere los siguientes beneficios:

- Se debe enviar solicitud a la alcaldía del distrito que corresponda, para que atienda al PVL
- En ello deben indicar la cantidad de beneficiarios que se tienen en la cual debe ser como mínimo de 20
- Y, por último, el croquis de la ubicación de la localidad.

Dichos documentos son evaluados, para ello también se requiere en que se visite el lugar para comprobar la presencia de comités y beneficiarios, y con base en esta evaluación, son aprobadas e incluidas en el programa para el año siguiente. La distribución de los productos se realiza mensualmente en cada industria según el cronograma de distribución (Suárez , 2003).

b) Distribución

En términos de almacenamiento y distribución, múltiples resoluciones de auditoría muestran que alrededor de la cuarta parte de los gobiernos locales están retrasados en la gestión de archivos, lo que demuestra que muchos

gobiernos locales tienen deficiencias, el suministro de raciones de alimentos se encuentra dentro de los 30 días del plazo previsto (Suárez , 2003).

En muchos casos, las interrupciones en el suministro son simplemente un aumento de errores o limitaciones en el proceso de adquisición que impactan directamente en la entrega del producto. Por lo tanto, son estas deficiencias en el proceso las que tendrán como resultado que el punto de entrega final no reciba la cantidad en la fecha acordada, agravado por faltas o errores en el registro del monto estimado en la tarjeta del almacén Kardex, el contrato de compra carece de cláusula de abastecimiento y carece de calidad, pruebas y análisis de los productos comprados, así como deficiencias los procesos para recolectar y poner en el acopio los recursos adquiridos (Suárez , 2003).

De manera similar, en algunas comunas no se realiza ningún inventario al final del año y la mayoría no realiza inventarios periódicos; Esto, combinado con la implementación prematura y caótica del racionamiento de alimentos, conducirá a graves problemas de suministro, como lo muestra la evidencia a continuación (Suárez , 2003)

c) Supervisión

El seguimiento y la gestión no controlan el uso de los recursos ni el uso de unidades de referencia y, por tanto, no pueden determinar los objetivos de distribución de alimentos ni el consumo final, cualitativo y cuantitativo, de los grupos destinatarios (Suárez , 2003).

Por lo tanto, se ve en la necesidad de ver el reforzamiento de muchos de los componentes con la finalidad en que los gobiernos regionales y locales estén preparados para que enfrenten los desafíos más relevantes que se le pueden presentar (Suárez , 2003).

1.2.2. Satisfacción del Beneficiario

La satisfacción de las personas con los bienes y servicios proporcionados por el Estado no puede equipararse directamente a la satisfacción del cliente. Esto se debe a varias razones, principalmente a la dificultad de evaluar el desempeño gubernamental utilizando información del mercado (Chávez, 2020).

La satisfacción es la reacción sensible de los usuarios que utilizan programas de redes sociales para conocer los servicios diarios que ofrecen y

establecer contacto con ellos. La complacencia se revela cuando una persona que vive en la pobreza extrema satisface sus necesidades, perspectivas y responsabilidades (Rubio y Uribe, 2013), también la satisfacción de las personas está relacionado con la calidad del servicio que se entrega la cual esto son determinados mediante la apreciación de las personas y esto deben ser razonables para ello se requiere en que la entidad deben atender con mayor cuidado para que no se tenga inconveniencias (Kipes y García, 2010).

Para Medina et al. (2017), la satisfacción de las personas o beneficiarios con la calidad del servicio está vinculado con sus expectativas; El conocimiento de las personas está más relacionada con la forma en que se entrega el servicio y la satisfacción de sus expectativas respecto al servicio esperado. Asimismo, los índices de satisfacción pueden variar según la situación. La satisfacción del usuario se ve afectada por las circunstancias cambiantes, al igual que la medición de la satisfacción.

Por lo tanto, la satisfacción del usuario con el software de redes sociales es una medida de control de calidad. Por tanto, la evaluación es importante en la gestión y actuación de todos los funcionarios públicos para que puedan adaptarse mejor a las necesidades y aspiraciones de los individuos de estos apoyos sociales. La satisfacción de los beneficiarios con la calidad significa que reciben un trato justo y depende de sus expectativas sobre el tipo de servicios proporcionados por el programa (Hurtado et al., 2010).

La satisfacción de los favorecidos de los apoyos sociales está determinada por la perspectiva del cliente y su valoración de los servicios que se le ha entregado. Además, se analizó mediante métodos cuantitativos y cualitativos proporcionados por los beneficiarios. Esto nos hace conscientes de los factores impredecibles e incontrolables del cliente (Pinchi, 2019).

La satisfacción del favorecido es una imagen de un programa social que representa la valorización que hacen los beneficiarios del conocimiento del programa o de información integral y se estima que tenga el impacto de consideración en la satisfacción general. Al construir el perfil de un programa social, se deben considerar los siguientes factores: información promocional proporcionada por el programa social, conocimiento de las organizaciones de apoyo, identificación de los beneficiarios de los programas que se implementan, por

qué ciertas personas son beneficiarias e información sobre ellos como Conocimiento de derechos y obligaciones de los favorecidos de los apoyos sociales (Rodríguez, 2014).

Importancia de la satisfacción del beneficiario

La satisfacción del receptor es un factor crucial que está vinculado en la calidad del servicio prestado y depende tanto del servicio en sí como de las percepciones del receptor. Por lo tanto, dado que la satisfacción de las personas está estrechamente vinculada a la garantía del servicio, medir esta satisfacción es esencial para mejorar los servicios y, en última instancia, obtener mejores resultados (Niño et al., 2012).

Según Vásquez (2006) citado en Alarcón (2018), indica que se cumple dos aspectos fundamentales, de mejorar a las personas las condiciones de vida y mediante ello ayuda a disminuir la pobreza, permitiendo así que los individuos posean una correcta nutrición y salud mayormente en los niños, adultos y madres gestantes que son las personas que requieren mayor atención y además también se debe tener en cuenta a las personas que tienen tuberculosis.

1.2.2.1. Dimensiones de la satisfacción del beneficiario

Capacitación

La satisfacción de los beneficiarios o usuarios de programas sociales es un tema candente en las discusiones políticas, técnicas y sociales generales, así como en el proceso de planificar, programar y proyectar a la sociedad (Chávez, 2020).

Por lo tanto, uno de los objetivos permanentes del Gobierno es aumentar la eficacia y eficiencia del personal de los apoyos sociales para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Para enfrentar este reto, en los últimos tiempos se han creado nuevos instrumentales de gestión y se ha capacitado al personal para manejar diversos proyectos sociales. Esto nos permite monitorear y evaluar la efectividad de las inversiones públicas nacionales, con el fin de eliminar la pobreza y optimizar las situaciones donde se implementan programas sociales en el país (Chávez, 2020).

En el contexto organizacional de los diversos apoyos sociales efectuados por el gobierno, los beneficiarios o usuarios cobran cada vez más importancia, porque son el eje fundamental y la implementación de estos

programas está dirigida a ellos, por lo que es importante tener en cuenta sus expectativas y satisfacción con los servicios que se les brindan bajo estos programas. Por esta razón, se planea organizar capacitaciones para todos los empleados que trabajan en los diferentes programas sociales, enfocándose en temas como brindar un servicio de calidad y mediante ello buscar la satisfacción de las personas. El objetivo es asegurar una prestación de buena consideración en la calidad para los beneficiarios, proporcionando información actualizada y garantizando la seguridad de las actividades, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios de los apoyos sociales (Chávez, 2020).

Calidad

La calidad de los programas sociales significa la adecuada implementación de las tareas logísticas, financieras y operativas, ya que los gobiernos municipales tienen la responsabilidad general de organizar y coordinar los programas de adquisiciones, publicitar, difundir, monitorear y evaluar el programa (Lozano, 2018). Asimismo, Miranda (2009), que la calidad de los apoyos sociales son atributos que se tiene en circunspección, la dedicación que ponen, la cortesía de los trabajadores, el interés de ayudar en sus necesidades, el respeto en las personas y atender al requerimiento en los diferentes programas.

A principios del siglo XXI la situación de los programas sociales no mejoró. Aunque se han desarrollado muchos planes para mejorar la gestión del programa, aún no se han implementado. Por el contrario, otros problemas asociados con la administración de estos programas se han visto exacerbados por su creciente burocracia o partidismo. Asimismo, la ineficacia del programa se vio exacerbada por nuevos problemas que se vieron exacerbados por la regionalización (Du Bois, 2004).

Durante la última década, la focalización de los programas sociales ha revelado graves deficiencias, ya que no llegan de manera efectiva a las personas más pobres o a quienes realmente los necesitan, lo que deja a un gran número de personas pobres beneficiándose de estos programas en un nivel filtrado que el 60 % comprende en que las personas que no son pobres reciben los programas dejando de lado a los más pobres (Chacaltana, 2003).

Además, la intervención del gobierno mediante programas sociales ha fomentado una relación amistosa entre los conjuntos de atribuciones existentes, como los clubes de madres y los comedores sociales, cuyo número ha crecido considerablemente desde 1998. Los programas sociales se superponen y están casi completamente incontrolados superar su influencia, haciendo imposible la reforma o el fortalecimiento (Du Bois, 2004).

Varias agencias en Perú promueven la mejora en la condición del cuidado de salud mediante del PVL. Estas mejoras son el resultado de continuas quejas de los beneficiarios que utilizan el programa. Estas innovaciones están diseñadas para brindar una atención mejor y más rápida, efectiva y completamente gratuita para beneficiarios y personas. Considerando el alcance e importancia del PVL en la estrategia de combate a la desnutrición en niños, mujeres embarazadas y adultos mayores, es importante analizar el índice de satisfacción y concientización de los usuarios; De esta manera, podemos mejorar la calidad del apoyo a este programa social (Cuba , 2014)

1.3. Definición de términos básicos

- **Ambiente:** Es un método dispuesto caracterizado por interacciones cultural, biológica, física y sociales o inconscientes, entre los humanos, otros organismos y todos los elementos del entorno donde crecen, ya sea de forma natural, modificada o artificial (García, s.f.).
- **Capacidad de respuesta:** La adaptación organizacional a los cambios ambientales comienza con la observación e interpretación de los cambios ambientales, destacando el papel activo de los gerentes en la causa de toma de decisiones hasta que desarrollan estrategias para responder a los cambios mediante el análisis de oportunidades y amenazas (Weick, 1979).
- **Conocimiento:** Es la capacidad de la persona que tiene que ayudan a resolver las inconveniencias organizaciones de manera eficiente, permitiendo así el buen funcionamiento y el cumplimiento de las metas organizacionales (Alavi y Leidner, 2003).
- **Empatía:** La empatía es un comportamiento prosocial por lo que motiva a las personas a ser serviciales, solidarias, evitar dañar a los demás, esforzarse por reconciliar las diferencias y pedir perdón al admitir errores; aumentar la libertad

en que se tomen y de mejor manera las decisiones concernientes a la salud mental (Davis, 1980).

- **Entregas:** El acto de poner de una persona o cosa en manos de otro, dentro de su poder, a su disposición para que la cuide, disponga de ella o la lleve a donde pertenece o se desea (Vega, 2021).
- **Frecuencia de entrega:** La frecuencia de entrega requiere de un trabajo en equipo donde todos los departamentos funcionen a la perfección para lograr los resultados esperados del proceso logístico y de entrega del paquete o producto (Equality, 2018).
- **Implementación:** Es la adopción de una medida o la implementación de una iniciativa. Entonces lo que se ha realizado está en acción o en poder (Pérez y Merino, 2018).
- **Infraestructura y almacenamiento:** Es un conjunto de componentes o servicios requeridos para el normal funcionamiento de una organización o institución (Ucha, 2010)**.**
- **Inscripción:** Escribir (el nombre y apellido de una persona concreta, también registrar letras e imágenes) es una acción y sus efectos (Pérez y Gardey, 2010).
- **Nutrición:** Esta acción implica aumentar el contenido de sustancias en la corporal mediante el consumo de los alimentos. nutrir también puede referirse a reforzar o fortalecer algo, especialmente algo relacionado con una cuestión moral o cultural (Pérez y Merino, 2008).
- **Organización:** Bienes a estar conformado por grupo de personas y en un sistema formal que define las funciones a realizar (Etkin, 2000).
- **Personal:** Los empleados son un grupo de individuos que laboran en la misma organización, empresa o fábrica (Pérez y Merino, 2010)**.**
- **Preparación:** La preparación siempre implica ejecutar el proceso de desarrollo de algo o un evento (ya sea un proyecto o actividad) que requiere planificación y organización para lograr los resultados deseados (Bembibre , 2009).
- **Programas de capacitación:** Considerada como una actividad sistemática, planeada y continua cuyo objetivo es primero llenar los vacíos de conocimiento de los gerentes y luego desarrollar las habilidades y actitudes necesarias para impartir conocimientos y administrar mejor la organización (Flores, Godínez y Brito, 2017)

- **Proveedores:** Los proveedores son personas que nos venden productos o nos brindan servicios (García, 2019).
- **Salubridad:** Podemos utilizar la palabra “salud” para referirnos a las cualidades saludables de algo o alguien. Cuando hablamos de salud, nos referimos a algo específicamente saludable (Ucha, 2011).
- **Transporte:** Hace referencia a los procesos y secuencia de mover objetos de un lugar a otro (Pérez y Gardey, 2010).
- **Validación:** Pruebas documentadas que demuestran que un procedimiento, equipo, material, actividad o sistema efectivamente logra los resultados esperados (MINSA, s.f.).
- **Verificación:** Esta es la acción que alguien realiza para determinar si es sincero o expresando la verdad (Ucha , 2014**).**

CAPÍTULO II
HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el Programa Social Vaso de Leche con la satisfacción en los beneficiarios del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado

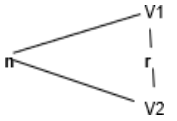
2.2. Hipótesis específicas

- El proceso de inscripción del Programa del Vaso de Leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.
- La distribución del Programa Social Vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.
- La supervisión del Programa Social Vaso de Leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.

2.3. Matriz de consistencia

Tabla 1

Matriz de consistencia interna de la investigación "Programa Social Vaso de Leche y la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande

Variables	**Problema**	**Objetivo**	**Hipótesis**	**Dimensiones**	**Metodología**	**Técnica e instrumentos**
Variable. 1:	**problema general**	**objetivo general**	**hipótesis principal**	**variable. 1:**	• **Nivel de estudio** descriptivo correlacional • **Tipo de investigación** Aplicada • **Enfoque** Cuantitativa	**Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario
Programa social vaso de leche	¿Cómo se relaciona el programa social vaso de leche con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado?	Determinar la relación del programa social vaso de leche con la satisfacción en los beneficiarios del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.	Existe relación significativa entre el programa social vaso de leche con la satisfacción en los beneficiarios del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.	X1: Proceso de inscripción X2: Distribución X3: Supervisión		
Variable. 2:	**Problemas específicos**	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**	**Variable. 2:**	**Diseño**	**Población y muestra**
Satisfacción en los beneficiarios	• ¿El proceso de inscripción del programa vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado?	•Determinar si el proceso de inscripción del programa vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.	• El proceso de inscripción del programa vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.	Y1: Capacitación Y2: Calidad	No experimental  **Donde:** **n** = Muestra **V1** = Programa Social **V2** = Satisfacción en los Beneficiarios **r** = Relación	**Población:** Conformada por **513** beneficiarios del PVL del distrito de Castillo Grande **Muestra:** **1**66 beneficiarios del PVL del distrito de Castillo Grande
	• ¿La distribución del programa vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado?	•Determinar si la distribución del programa vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.	• La distribución del programa vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.			
	• ¿La supervisión del programa vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado?	•Determinar si la supervisión del programa vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.	• La supervisión del programa vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios del distrito Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.			

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 2

Programa Social Vaso de Leche y la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Reactivos	Técnica e Instrumento
(V1) Variable de supervisión X1: Programa socialvaso de leche	Es una iniciativa social creada por la Ley N° 24.059 y complementada por la misma ley. Su propósito es ofrecer alimentos a diario a las personas que se encuentran vulnerables la cual mediante ello se busca ayudar a mejorar su alimentación (MEF, 2004).	Proceso de inscripción	• Verificación • Validación • Inscripción	1 al 3	(5) Siempre (4)Casi siempre (3)A veces (2)Casi nunca (1) Nunca	Encuesta y el cuestionario
		Distribución	• Organización • Proveedores • Transporte • Frecuencia de entrega	4 al 7		
		Supervisión	• Comité • Implementación • Verificación • Entregas	8 al 11		
(V2) Variable asociada Y1: Satisfacción de los beneficiarios	La calidad del servicio se refleja en la satisfacción de los beneficiarios, la cual depende del conocimiento del beneficiario, la calidad del servicio y la satisfacción de sus necesidades (Kipes y García, 2010).	Capacitación	• Programas de capacitación • Conocimiento • Empatía	12 al 14		
		Calidad	• Nutrición • Infraestructura • almacenamiento • Ambiente • Salubridad • Capacidad • Respuesta • Personal	15 al 21		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

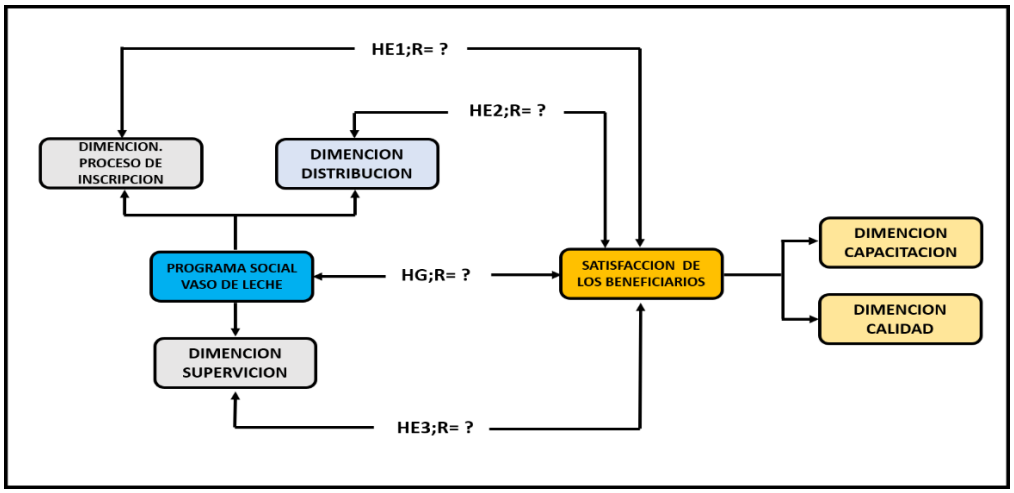
3.1. Tipo de investigación

La investigación fue del tipo aplicada, porque se centró en la resolución de problemas y métodos específicos, enriqueciendo el desarrollo cultural y científico enfatizando la investigación, y la integración del conocimiento de su aplicación (Hernández et al., 2014).

3.2. Diseño de investigación

Figura 2

Diseño de investigación



3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población estaba conformada de 513 beneficiarios del PVL del Distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado actualizado al año 2023, información obtenida de la misma Municipalidad.

3.3.2. Muestra

Estuvo conformada la muestra, del total de beneficiarios del PVL a encuestar, donde se utilizó la siguiente formula del muestreo probabilístico:

$$\boldsymbol{n} = \frac{k^2\, pqN}{[e^2x(N-1)] + k^2pq}$$

Donde:
Nivel de confianza (K) = 1.96
Probabilidad de éxito (p) = 0.80
Probabilidad de fracaso (q) = 0.20
Margen de error (e) = 0.05
Población (N) = 513 Población beneficiaria.

$$\text{n} = \frac{(1.96)^2(0.80)(0.20)(513)}{[(0.05)^2x\,(513-1)] + (1.96)^2\,(0.80)(0.20)}$$

n= 166 beneficiarios

Remplazando la fórmula se estima una muestra n = 166 beneficiarios del PVL, a quienes se encuestó en un determinado momento.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de que se emplearán son:

a) **Encuesta**, esta metodología facilitó la cogida de los datos necesarios para lograr los objetivos del estudio mediante una encuesta con escala ordinal, a los beneficiarios del PVL del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.

b) Cuestionario,

En esta investigación se utilizó el cuestionario como instrumento para la respectiva recopilación de datos, de la cual se clasificó de la siguiente manera:

a) Cuestionario "Programa Social Vaso de Leche"

Compuesto por 11 ítems, divididos en 3 dimensiones: proceso de inscripción, distribución y supervisión.

Variable de supervisión: Programa Social Vaso de Leche.

- Dimen. Proceso de inscripción (1 – 3)
- Dimen. Distribución (4 – 7)
- Dimen. Supervisión (8 – 11)

b) Cuestionario "Satisfacción en los beneficiarios"

Está compuesto por 10 ítems, dividido en 2 dimensiones: capacitación y calidad.

Variable asociada: satisfacción en los beneficiarios.

- Dimen. Capacitación (12 – 14)
- Dimen. Calidad (15 – 21)

El cuestionario en general será medido numéricamente en base a la Escala de ordinal:

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

a) **Estadística descriptiva:** Técnicas de frecuencia numérica, figuras y su interpretación.

b) **Estadística inferencial:** Cuando es necesario, las estadísticas de correlación determinadas en función de la distribución de los datos se utilizan en las pruebas de hipótesis para determinar el grado de correlación entre las variables del estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento de medición de la variable "Programa Social Vaso de Leche"

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,527	,547	11

Interpretación:

Los resultados revelan que las escalas muestran una pobre consistencia interna de la variable "Programa Social Vaso de Leche".

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento de medición de la variable "Satisfacción en los Beneficiarios"

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,659	,673	10

Los resultados revelan que las escalas muestran una cuestionable consistencia interna de la variable "Satisfacción en los Beneficiarios".

- **Variable sociodemográfica agrupada**.

Tabla 5

Características sociodemográficas

Características Sociodemográficas		Número	Porcentaje
Grado de instrucción	Ninguna	15	9.04%
	Primaria	42	25.30%
	Secundaria	66	39.76%
	Técnica	23	13.86%
	Superior	20	12.05%
	Total	**166**	**100.00%**
Actividad principal que sustenta su	Agrícola	37	22.29%
	Servicios	28	16.87%
	Pecuaria	24	14.46%

economía familiar	Comercial	44	26.51%
	Empleado	33	19.88%
	Total	**166**	**100.00%**
Beneficiario del PVL	Niño (a) menor de 6 años	105	63.25%
	Niño (a) entre 7 a 13 años	13	7.83%
	Madre gestante/ lactante	32	19.28%
	Persona de la tercera edad	10	6.02%
	Persona con TBC	6	3.61%
	Total	**166**	**100.00%**

De acuerdo a las características sociodemográficas se aprecia el 39.76% que tiene el grado de instrucción de secundaria completa, así mismo la actividad principal que sustenta a su economía familiar siendo esto el 26.51% de la actividad de comercio, también el beneficiario de vaso de leche son los niños y niñas menores de 6 años siendo esto en un 63.25% de la muestra total.

4.2 Variable 1: programa social vaso de leche

Tabla 6

Respuestas a las afirmaciones sobre el proceso de inscripción

Ítem	Afirmaciones	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
P1	El proceso de verificación para la inscripción al PVL permite que se inscriban todas las personas que realmente lo necesitan	14.46%	21.69%	27.71%	18.67%	17.47%	100.00%
P2	El proceso de validación de los datos que brindan para inscribirse al PVL se lleva a cabo de manera transparente en	7.83%	10.84%	27.11%	33.13%	21.08%	100.00%

	beneficio de los más vulnerables						
P3	El proceso de inscripción al PVL de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande se realiza de modo transparente y eficiente abarcando a la mayor cantidad de beneficiarios	0.00%	13.25%	30.12%	42.77%	13.86%	100.00%

En relación con el proceso de inscripción (Tabla 6), es importante resaltar que el 27.71% de los beneficiarios del PVL encuestados indican que el proceso de verificación solo permite ocasionalmente que se inscriban personas que realmente lo necesitan. Por otro lado, el 33.13% de los encuestados demostró que el proceso de validación de datos casi siempre se realiza de manera transparente. Además, el 42.77% afirmó que el proceso de inscripción se lleva a cabo de manera eficiente y transparente, a incluyendo al mayor número posible de beneficio.

Tabla 7

Respuestas a las afirmaciones sobre el proceso de distribución

Ítem	Afirmaciones	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
P4	La municipalidad distrital de Castillo Grande y el comité del PVL se organizan correctamente para hacer llegar las raciones de alimentos a cada uno de los beneficiarios del programa	1.81%	10.24%	31.33%	37.35%	19.28%	100.00%

P5	Los proveedores de los alimentos realizan sus entregas a tiempo para el beneficio inmediato de los beneficiarios del PVL	0.00%	15.66%	42.17%	30.12%	12.05%	100.00%
P6	El medio de transporte que se emplea para trasladar los alimentos del PVL permite preservar en buen estado y calidad de estos	0.00%	15.06%	46.99%	33.13%	4.82%	100.00%
P7	Estoy de acuerdo con la frecuencia de veces al año, que la Municipalidad Distrital de Castillo Grande hacen llegar los alimentos a los beneficiarios del PVL	6.63%	10.24%	3.01%	40.36%	39.76%	100.00%

En cuanto a la distribución (Tabla 7), es importante destacar que el 37.35% de los encuestados considera que la Municipalidad Distrital de Castillo Grande y el PVL casi siempre se organizan adecuadamente para entregar los alimentos a los beneficiarios. Además, el 42.17% menciona que los proveedores solo ocasionalmente realizan las entregas a tiempo. Asimismo, el 46.99% de los encuestados indica que, en ocasiones, el transporte utilizado para los alimentos permite que se mantengan en buen estado y calidad. Finalmente, el 40,36% de los encuestados afirma que casi siempre están de acuerdo con la frecuencia con la que la municipalidad distribuye los alimentos a los beneficiarios.

Tabla 8

Respuestas a las afirmaciones sobre el proceso de supervisión

Ítem	Afirmaciones	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
P8	La elección del comité del PVL es transparente y se realizan adecuadamente sus funciones	4.82%	8.43%	39.76%	35.54%	11.45%	100.00%
P9	El PVL supervisa de manera continua la calidad y cantidad de los alimentos que se deben entregar a los beneficiarios	0.00%	2.41%	18.67%	45.78%	33.13%	100.00%
P10	La frecuencia de verificación de las entregas de los alimentos del PVL es la adecuada para garantizar que todos los beneficiarios recibamos lo que nos corresponde	1.81%	5.42%	43.37%	25.90%	23.49%	100.00%
P11	Las entregas de los alimentos del PVL se realizan de manera adecuada	1.81%	5.42%	22.89%	33.13%	36.75%	100.00%

En cuanto a la supervisión (Tabla 8), es relevante mencionar que el 39.76% de los encuestados indicaron que el comité del PVL solo a veces es transparente en sus funciones. Además, el 45.78% señaló que el PVL casi siempre supervisa de forma continua la calidad y cantidad de los alimentos. Asimismo, el 43.37% de los encuestados manifestó que, en ocasiones, las entregas de alimentos se verifican adecuadamente. Por último, el 36.75% afirmó que las entregas de alimentos siempre se realizan de manera adecuada.

4.3 Variable 2: Satisfacción en los beneficiarios

Tabla 9

Respuestas a las afirmaciones sobre la capacitación

Ítem	Afirmaciones	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
P12	La Municipalidad Distrital de Castillo Grande realiza capacitaciones de cómo preparar los alimentos de manera adecuada	0.00%	11.45%	25.90%	28.92%	33.73%	100.00%
P13	Considero que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande y el Comité del PVL tienen los conocimientos necesarios para realizar de manera eficiente la labor del Programa	10.84%	16.27%	13.25%	46.99%	12.65%	100.00%
P14	Las personas que trabajan en el PVL realizan su labor pensando en el bienestar de los beneficiarios del Programa	0.00%	3.01%	19.88%	33.73%	43.37%	100.00%

En cuanto a la capacitación (Tabla 9), es importante destacar que el 33.73% de los encuestados afirmó que la Municipalidad Distrital de Castillo Grande siempre brinda capacitación en temas de preparación de alimentos. Además, el 46.99% mencionó que tanto la municipalidad como el comité del PVL casi siempre tienen los conocimientos

necesarios para llevar a cabo el programa. Asimismo, el 43.37% indicó que los trabajadores del programa siempre consideran el bienestar de los beneficiarios.

Tabla 10

Respuestas a las afirmaciones sobre calidad

Ítem	Afirmaciones	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
P15	Los alimentos que le brindan en el PVL tienen los nutrientes necesarios para lograr mantener en buen estado de salud al beneficiario	7.23%	8.43%	16.27%	37.95%	30.12%	100.00%
P16	Los almacenes donde se guardan los alimentos antes de repartirlos tienen el espacio y distribución adecuados para conservar la calidad y cantidad de los productos	26.51%	3.01%	31.33%	15.06%	24.10%	100.00%
P17	El ambiente en el que se conservan los alimentos permite que estos lleguen a mi hogar en las condiciones que se puedan consumir	4.82%	7.23%	40.96%	41.57%	5.42%	100.00%
P18	Los alimentos que brinda el PVL tienen registro sanitario y fecha de expiración de acuerdo al tiempo en que podré consumirlos	4.22%	8.43%	21.08%	29.52%	36.75%	100.00%
P19	La cantidad y calidad de los alimentos del PVL son suficientes	2.41%	2.41%	27.71%	22.89%	44.58%	100.00%

	para cubrir mis necesidades de alimentación						
P20	Las quejas y reclamos son solucionados a tiempo.	2.41%	21.69%	31.93%	36.14%	7.83%	100.00%
P21	El personal que trabaja en el PVL, el Comité y los representantes realizan un trabajo de calidad en beneficio de las personas más vulnerables.	0.00%	8.43%	13.25%	34.94%	43.37%	100.00%

Respecto a la calidad (Tabla 10), es importante destacar que el 37.95% de los encuestados mencionan que los alimentos proporcionados por el programa casi siempre tienen los nutrientes necesarios para mantener una buena salud. Además, el 31.33% indicó que a veces los alimentos son almacenados adecuadamente para garantizar su calidad. Por otro lado, el 41,57% señaló que el ambiente de conservación de los alimentos casi siempre asegura sus buenas condiciones para el consumo. Asimismo, el 36.75% afirmó que los alimentos siempre cuentan con registro sanitario y fecha de vencimiento. Además, el 44,58% indicó que la cantidad y calidad de los alimentos siempre son suficientes para cubrir las necesidades de los beneficiarios. Un 36,14% de los encuestados manifestó que casi siempre las quejas y reclamos se resuelven a tiempo. Finalmente, el 43.37% señaló que el personal, el comité y los representantes del PVL siempre realizan un trabajo de calidad en beneficio de los más.

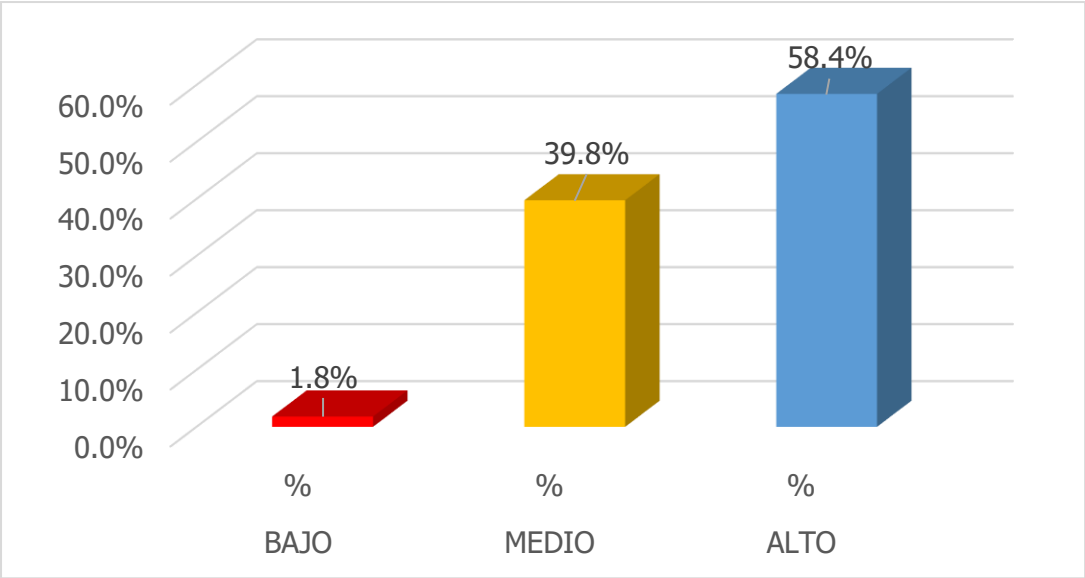
Tabla 11

Variable "Programa Social Vaso de Leche"

VARIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO
	%	%	%
PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE	1.8%	39.8%	58.4%

Figura 3

Variable "Programa Social Vaso de Leche"



El 58.4% de la muestra tiene un nivel alto con respecto a la percepción del programa social vaso de leche, debido al proceso de inscripción, distribución y supervisión de los alimentos, el 39.8% un nivel medio y un reducido 1.8% nivel bajo en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande.

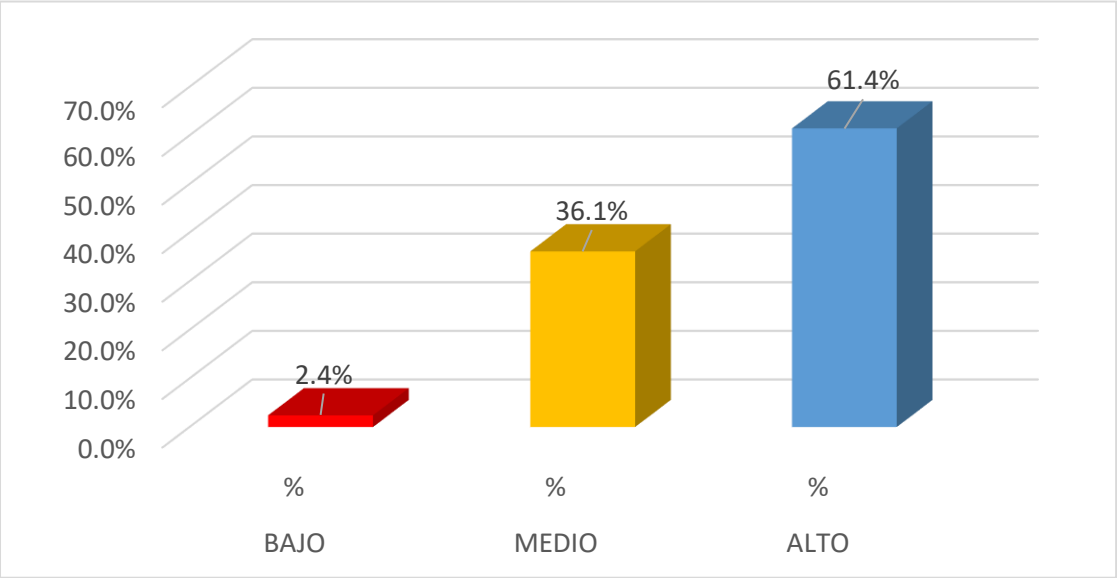
Tabla 12

Variable "Satisfacción en los Beneficiarios"

VARIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO
	%	%	%
SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS	2.4%	36.1%	61.4%

Figura 4

Variable "Satisfacción en los Beneficiarios"



El 61.4% de la muestra tiene un alto nivel de satisfacción, debido a la capacitación y la calidad de los alimentos, el 36.1% un nivel medio y un reducido 2.4% nivel bajo en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande.

4.4 Análisis inferencial

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Programa social vaso de leche	,125	166	,000
Satisfacción de los beneficiarios	,132	166	,000
Proceso de inscripción	,139	166	,000
Distribución	,117	166	,000
Supervisión	,170	166	,007

Al respecto de la tabla de la prueba de normalidad de las variables y dimensiones, se está aplicando la tabla de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov[a] por que la muestra (166) es mayor a 50. Demostrando por medio de la significancia un resultado de 0.000 menor a P valor (0.05), dando un resultado homogéneo o paramétrica; por lo tanto, para la medición de los resultados inferenciales se está aplicando la correlación de Pearson.

- **Contrastación de la Hipótesis general**

  Existe relación significativa entre el programa social vaso de leche con la satisfacción en los beneficiarios del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.

Tabla 14

Correlación de la hipótesis general

		Programa social vaso de leche	Satisfacción de los beneficiarios
Programa social vaso de leche	Correlación de Pearson	1	,519**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	166	166
Satisfacción de los beneficiarios	Correlación de Pearson	,519**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	166	166

Nota: Software estadístico SPSS

De acuerdo con la (tabla 14), se encontró una relación positiva según el rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0.519) y una significancia (0.000) menor que el valor P (0.05). Esto confirma que existe una relación entre el PVL y la satisfacción de los beneficiarios.

- **Contrastación de la Hipótesis específica N° 1**

  El proceso de inscripción del Programa del Vaso de Leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.

Tabla 15

Correlación de la hipótesis específica n° 1

		Proceso de inscripción	Satisfacción de los beneficiarios
Proceso de inscripción	Correlación de Pearson	1	,367**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	166	166
	Correlación de Pearson	,367**	1

Satisfacción de los beneficiarios	Sig. (bilateral)	,000	
	N	166	166

Nota: Software estadístico SPSS

De acuerdo con la (tabla 15), se encontró una relación positiva según el rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0.367) y una significancia (0.000) menor que el valor P (0.05). Esto confirma que existe una relación entre el proceso de inscripción y la satisfacción de los beneficiarios

- **Contrastación de la Hipótesis específica N° 2**

  La distribución del Programa del Vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.

Tabla 16

Correlación de la hipótesis específica n° 2

		Distribución	Satisfacción de los beneficiarios
Distribución	Correlación de Pearson	1	,440**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	166	166
Satisfacción de los beneficiarios	Correlación de Pearson	,440**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	166	166

Nota: Software estadístico SPSS

De acuerdo con la (tabla 16), se encontró una relación positiva según el rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0.440) y una significancia (0.000) menor que el valor P (0.05). Esto confirma que existe una relación entre la distribución del PVL y la satisfacción de los beneficiarios

- **Contrastación de la Hipótesis específica N° 3**

  La supervisión del Programa del Vaso de Leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.

Tabla 17

Correlación de la hipótesis específica n° 3

		Supervisión	Satisfacción de los beneficiarios
Supervisión	Correlación de Pearson	1	,302**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	166	166
Satisfacción de los beneficiarios	Correlación de Pearson	,302**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	166	166

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

Nota: Software estadístico SPSS

De acuerdo con la (tabla 17), se encontró una relación positiva según el rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0.302) y una significancia (0.000) menor que el valor P (0.05). Esto confirma que existe una relación entre la supervisión del PVL y la satisfacción de los beneficiarios

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN

- De acuerdo a la hipótesis general, existe relación significativa entre el programa social vaso de leche con la satisfacción en los beneficiarios del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado, dicho resultado se da mediante el coeficiente de la correlación de Pearson de 0.519 y con una significación de 0.000, demostrando una correlación positiva. El resultado se asemeja con la investigación de Puerta (2022), concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios de manera global se encuentra muy satisfechos con el bono, y el gasto se realizó en alimentos y bebidas después de recibir el bono.
- De acuerdo a la hipótesis especifica N°1, el proceso de inscripción del Programa del Vaso de Leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado, se comprueba que dicho resultado nos da por medio del coeficiente de la correlación de Pearson de 0.367 y con una significancia de 0.000 confirmando una correlación positiva. El resultado se asemeja con la investigación de Eslava (2022), concluye que, se estableció una relación directa y positiva entre el apoyo social "Vaso de Leche" y el grado de satisfacción, confirmada por el Rho de Spearman de 0,983 con una probabilidad menor al 5%. En resumen, una gestión adecuada de los recursos públicos asignados a los programas comunitarios de nutrición puede aumentar la satisfacción mediante la prestación de servicios integrales.
- De acuerdo a la hipótesis especifica N°2, la distribución del Programa del Vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado, se comprueba que dicho resultado nos da por medio del coeficiente de la correlación de Pearson de 0.440 y con una significancia de 0.000, confirmando una correlación positiva. El resultado se asemeja con de Calderón y Guzmán (2022), concluye la relación se debe a la satisfacción de los beneficiarios con los servicios del programa y el impacto positivo que ha tenido en sus familias.
- Con respecto a la hipótesis específica N°3, la supervisión del Programa del Vaso de Leche se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado, se comprueba que dicho se da por medio del coeficiente de la correlación de Pearson de 0.302 y con una

significancia de 0.000, confirmando una correlación positiva. Se asemeja con de Dávila (2023), concluye una relación significativa entre el Programa del Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios en el proceso de urbanización del distrito de Callería, Ucayali, en 2023.

CONCLUSIONES

1. En cuanto a la Hipótesis general, se concluye que, si existe relación significativa entre el programa social vaso de leche con la satisfacción en los beneficiarios del distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,519) y una significancia (0.000) menor a P valor (0.05).
2. En cuanto a la Hipótesis específica N° 1, se concluye que, el proceso de inscripción del Programa del Vaso de Leche si se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,367) y una significancia (0.000) menor a P valor (0.05).
3. En cuanto a la hipótesis específica N° 2, se concluye que, la distribución del Programa del Vaso de leche si se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,440) y una significancia (0.000) menor a P valor (0.05).
4. En cuanto a la hipótesis específica N° 3, se concluye que, la supervisión del Programa del Vaso de Leche si se relaciona significativamente con la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado. Esta relación se da de manera positiva de acuerdo al rango de puntuaciones de la correlación de Pearson (0,302) y una significancia (0.000) menor a P valor (0.05).

RECOMENDACIONES

1. Simplificar y agilizar el proceso de inscripción, eliminando cualquier barrera burocrática innecesaria que pueda desmotivar a los posibles beneficiarios. Esto podría lograrse mediante la reducción de la documentación requerida y la simplificación de los formularios de solicitud. Además, se recomienda aumentar la accesibilidad del proceso de inscripción, brindando múltiples puntos de registro en ubicaciones convenientes para la comunidad, como centros comunitarios, escuelas y centros de salud. Para facilitar aún más el acceso, se pueden establecer horarios extendidos de inscripción, incluyendo fines de semana o tardes. Asimismo, es importante mejorar la comunicación sobre el proceso de inscripción, utilizando diversos canales de difusión, como carteles, folletos, redes sociales y anuncios en medios locales.
2. Realizar encuestas periódicas entre los beneficiarios para obtener retroalimentación directa sobre su nivel de satisfacción, analizando los resultados para identificar áreas de mejora específicas. Además, se sugiere considerar la posibilidad de ampliar la variedad de productos ofrecidos en el programa para adaptarse a las preferencias dietéticas y culturales de la comunidad, realizando estudios de mercado o consultas comunitarias para comprender mejor estas necesidades. Es crucial evaluar y optimizar el proceso de distribución del programa vaso de leche para garantizar que lleguen a todos los beneficiarios de manera oportuna y equitativa, estableciendo puntos de distribución adicionales si es necesario.
3. Establecer un sistema de logística bien organizado que optimice las rutas de distribución y minimice los tiempos de entrega. Esto podría implicar la planificación de rutas específicas según la ubicación de los beneficiarios y el uso de tecnología de seguimiento en tiempo real para monitorear el progreso de las entregas. Además, se recomienda establecer puntos de distribución estratégicos en áreas de alta densidad de beneficiarios para facilitar el acceso y reducir la distancia de viaje para aquellos que residen en zonas remotas.
4. Implementar medidas que garanticen una gestión eficiente y transparente del programa. En primer lugar, se sugiere establecer un sistema de supervisión riguroso que incluya la asignación de personal capacitado y dedicado exclusivamente a esta tarea.

Este personal debería estar encargado de realizar visitas regulares a los puntos de distribución para verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y garantizar la calidad de los productos entregados. Además, se recomienda desarrollar protocolos claros y detallados de supervisión que establezcan los criterios de evaluación y los indicadores de rendimiento del programa. Estos protocolos deben ser transparentes y accesibles para todos los involucrados en la supervisión, incluyendo a los beneficiarios, el personal de distribución y los supervisores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón. (2018). Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018. Universidad Cesar Vallejo.

Alavi y Leidner. (2003). Sistemas de gestión del conocimiento: cuestiones, retos y beneficios, en Sistemas de gestión del conocimiento. Teoría y práctica, editor Stuart Barnes, Colección Negocios. España: Thompson Editores.

Bembibre. (2009). Definición de Preparación. Obtenido de https://www.definicionabc.com/general/preparacion.php

Bernardo. (2014). Programa juntos: efecto en la sostenibilidad social en las beneficiarias del distrito de San José de Quero 2010 - 2011. Huancayo: Universidad Nacionaldel centro del Perú. Facultad de sociología.

Calva. (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre la necesidad de información. México: Centro Universitario de investigaciones bibliotecológicas.

Calderón, K y Guzmán, H. (2022). Influencia del Programa "JUNTOS" en el nivel de satisfacción de los beneficiarios, en la Capital del Distrito de Salas, Provincia de Lambayeque,2019. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. file:///C:/Users/usuario/Downloads/Calder%C3%B3n_l

Chacaltana. (2003). El impacto del programa "A trabajar Urbano". Ganancias de ingresos y utilidades de las obras. Lima: Consorcio de investigación Económica y social Y centro de estudios para el desarrollo y la participación.

Chávez. (2020). Satisfacción por la calidad de atención y percepción de cambio en el nivel comunitario de los beneficiarios del programa juntos del distrito de Quisqui. Huánuco; 2018. Huánuco - Perú: Universidad de Huánuco.

Cogco, Pérez y Martínez. (2013). Satisfacción de programas sociales. el caso del programa de abasto de leche Liconsa. Revista de Economía del Rosario .

Contraloría General de la República. (2020). N° 738-2020-CG-GCOC: Contraloría advirtió demora en entrega de productos de Programa Social. Chachapoyas: Contraloría obtenido de: https://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/ cgrnew/as_contraloria/prensa/ notas_de_prensa/2020/amazonas/np_738-2020-cg-gcoc.

Cruces. (2008). Políticas Públicas. Buenos aires: Banco Mundial.

Cuba. (2014). Una mirada a los pilares de gestión del programa juntos. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de posgrado.

Dávila, L. (2023). Programa del vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del sector urbanización municipal del distrito de Callería, Ucayali 2023.: Universidad Cesar Vallejo.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121492/Davila_SL TDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Davis. (1980). A Multidimensional Approach to Individual Differences in Empathy. JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology.

Du Bois. (2004). Programas sociales, salud y educación en el Perú. Un balance de las políticas sociales. Democratización el gasto Social. Lima: Instituto Peruano de Económia Social de Mercado & Fundación Konrad Adenauer stiftung.

Equality. (2018). ¿Por qué es importante la entrega a tiempo de las mercancías? Obtenido de https://www.equality.es/por-que-es-importante-la-entrega-a-tiempo-de-las-mercancias/

Etkin. (2000). Política, gobierno y gerencia de las organizaciones. Prentice Hall - Buenos Aires.

Flores, Godínez y Brito. (2017). Programa de capacitación a microempresarios del centro histórico de Quito. Obtenido de https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus

García. (2019). Todo sobre los proveedores: qué son exactamente y qué tipos hay .Obtenido de https://hablemosdeempresas.com/empresa/que-son-los-proveedores/

Hernández, Fernández & Baptista. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Hurtado, Vásquez y Zapara. (2010). Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios.

Instituto Peruano de Economía. (2020). Regiones más pobres. IPE. Obtenido de https://www.ipe.org.pe/portal/regiones-mas-pobres/

La cámara. (2021). Programas sociales son fundamentales en tiempos de pandemia.Revista Digital de la Cámara de Comercio de Lima. Obtenido de https://lacamara.pe/programas-sociales-son-fundamentales-en-tiempos-de-pandemia/

Labatut, B. (2020). ONU: El hambre en América Latina y el Caribe podría afectar a casi 67 millones de personas en 2030. Santiago de Chile: Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe. Obtenido de http://www.fao.org/americas/noticias/ver/es/c/1297774/#:~:text=En%202019%2C%2047%2C7%20millones%20de%20personas%20sufrieron%20hambre.&text=13%20de%20julio%20de%202020,millones%20de%20personas%20en%2020 19.&text=En%20t%C3%A9rminos%20porcentuales%2C%20el%20h

Lozano. (2018). Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018. Universidad César Vallejo.

López, A. (2024). Factores que afectan la responsabilidad social corporativa y el avancehacia las organizaciones saludables. Universidad de Zaragoza.

Martínez. (2018). Implementación del índice mexicano de satisfacción del usuario para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del programa "Abasto rural" a cargo de la secretaria de desarrollo social. México, D.F.: Universidad Iberoamericanaciudad de México.

Medina. T, Medina. R y Vigueras. (2017). Calidad percibida en usuarios de servicios sociales comunitarios.

MEF. (2004). Política Económica Social Programa Vaso de Leche. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/es/?option=cES&Itemid=100694&view=article&catid=243&id=393&lang=es-ES

Merino, P. y. (2016). Definición de comité. Obtenido de https://definicion.de/comite/

Migliario . (2003). Los caminos de la economía de solidaridad. Ediciones Vivarium.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2021). Reporte regional de indicadores sociales del Departamento de Huánuco. Lima Perú: MIDIS. Obtenido de https://sdv.midis.gob.pe/RedInforma/Upload/regional/Huanuco.pdf

*Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (s/f). Programa del vaso de Leche. Obtenido de http://www.midis.gob.pe/wpcontent/uploads/2019/04/informacion-rub_* pvl-v2.pdf

MINSA. (s.f.). Calificación y Validación. Obtenido de http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Establecimientos/Reuniones/Reunión/I_Calificacion_Validacion.pdf

Mustos . (1975). Análisis de eficiencia. Metodología de evaluación de programas sociales de desarrollo. Madrid: Editorial Tecnos.

Niño, Chavesta, Leguía y Díaz. (2012). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque, octubre 2010. Lambayeque - Perú: Rev Cuerpo Med HNAAA.

Pérez y Gardey. (2010). Definición de inscripción. Obtenido de https://definicion.de/inscripcion/

Pérez y Merino. (2008). Concepto de nutrición. Obtenido de https://definicion.de/nutricion/

Pérez y Merino. (2010). Definición de personal. Obtenido de https://definicion.de/personal/

Pérez y Merino. (2018). Definición de implementación. Obtenido de https://definicion.de/implementar/

Pinchi. (2019). Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019. Tarapoto - Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Robbins y Coulter . (2013). Administración. México. Prentice Hall Hispanoamericana, SA. México: Compañía Editorial Continental SA de CV.

Rodríguez. (2014). Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa para el desarrollo de zonas prioritarias 2014. Tamaulipas: Universidad Autónoma deTamaulipas .

Rubio y Uribe. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies. Tolima : Tolima: Sello editorial Universidad del Tolima.

Suárez . (2003). Caracterización del vaso de leche. Dirección general de asuntos rub_pvl- v2.pdf://www.ipe.org.pe/portal/regiones-mas-pobres/ económicos y sociales

Thompson. (2005). La satisfacción del cliente. Obtenido de https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html

Ucha. (2014). Definición de verificación. Obtenido de https://www.definicionabc.com/general/verificacion.php del ministerio de economía y finanzas.

Ucha. (2010). Definición de infraestructura. Obtenido de https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php

Vega. (2021). Entrega diccionario. Obtenido de *https://diccionario.leyderecho.org/entrega/*

Weick. (1979). The social psychology of organizing. Nueva York: McGraw-Hill.

Zuñiga.(2019). Gestión del programa de vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del Distrito de Majes - Provincia de Caylloma . Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO SOBRE PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y LA SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS

Fecha: / /

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Programa social vaso de leche y la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado.

INSTRUCCIONES:

Estimado Sr(a), Como residente en este distrito, agradecemos su colaboración en responder el presente cuestionario de preguntas, cuyo objetivo es determinar la relación del programa social vaso de leche y la satisfacción en los beneficiarios en el distrito de Castillo Grande, provincia de Leoncio Prado. En relación a las preguntas no existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener una opinión objetiva que realmente refleje su opinión sobre las preguntas formuladas. Por favor lea cuidadosamente cada una de las alternativas y elija la respuesta que cree conveniente y marque con un aspa (x) la alternativa elegida, teniendo en cuenta la siguiente ponderación.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEM	Puntaje				
	1	2	3	4	5
VARIABLE (X): PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE					
Dimensión: Proceso de inscripción					
1. ¿Considero que el proceso de verificación para la inscripción al PVL permite que se inscriban todas las personas que realmente lo necesitan?					
2. ¿Considero que el proceso de validación de los datos que brindan para inscribirse al PVL se lleva a cabo de manera transparente en beneficio de los más vulnerables?					
3. ¿El proceso de inscripción al PVL de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande se realiza de modo transparente y eficiente abarcando a la mayor cantidad de beneficiarios?					
Dimensión: Distribución					
4. ¿Considero que la municipalidad distrital de Castillo Grande y el comité del PVL se organizan correctamente para hacer llegar las raciones de alimentos a cada uno de los beneficiarios del programa?					

5. ¿Los proveedores de los alimentos realizan sus entregas a tiempo para el beneficio inmediato de los beneficiarios del PVL?					
6. ¿Considero que el medio de transporte que se emplea para trasladar los alimentos del PVL permite preservar en buen estado y calidad de los mismos?					
7. ¿Estoy de acuerdo con la frecuencia de veces al año, que la Municipalidad Distrital de Castillo Grande hacen llegar los alimentos a los beneficiarios del PVL?					
Dimensión: supervisión					
8. ¿Considero que la elección del comité del PVL es transparente y se realizan adecuadamente sus funciones?					
9. ¿El PVL supervisa de manera continua la calidad y cantidad de los alimentos que se deben entregar a los beneficiarios?					
10. ¿La frecuencia de verificación de las entregas de los alimentos del PVL es la adecuada para garantizar que todos los beneficiarios recibamos lo que nos corresponde?					
11. ¿Las entregas de los alimentos del PVL se realizan de manera adecuada?					
VARIABLE (Y) SATISFACCION EN LOS BENEFICIARIOS					
Dimensión: Capacitación					
12. ¿Considero que La Municipalidad Distrital de Castillo Grande realiza capacitaciones de cómo preparar los alimentos de manera adecuada?					
13. ¿Considero que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande y el Comité del PVL tienen los conocimientos necesarios para realizar de manera eficiente la labor del Programa?					
14. ¿Considero que las personas que trabajan en el PVL realizan su labor pensando en el bienestar de los beneficiarios del Programa?					
Dimensión: Calidad					
15. ¿Los alimentos que le brindan en el PVL tienen los nutrientes necesarios para lograr mantener en buen estado de salud al beneficiario?					
16. ¿Los almacenes donde se guardan los alimentos antes de repartirlos tienen el espacio y distribución adecuados para conservar la calidad y cantidad de los productos?					
17. ¿El ambiente en el que se conservan los alimentos permite que estos lleguen a mi hogar en las condiciones que se puedan consumir?					

18. ¿Los alimentos que brinda el PVL tienen registro sanitario y fecha de expiración de acuerdo al tiempo en que podré consumirlos?					
19. ¿Considero que la cantidad y calidad de los alimentos del PVL son suficientes para cubrir mis necesidades de alimentación?					
20. ¿Considera que las quejas y reclamos son solucionados a tiempo?					
21. ¿El personal que trabaja en el PVL, el Comité y los representantes realizan un trabajo de calidad en beneficio de las personas más vulnerables?					

DATOS GENERALES:

¿Cuál es el grado de instrucción que usted ostenta en la actualidad?

Ninguna	Primaria	Secundaria	Técnica	Superior

¿Cuál es la actividad principal que sustenta su economía familiar?

Agrícola	Servicios	Pecuaria	Comercial	Empleado

¿Quién es beneficiario del Programa Vaso de Leche en su familia?

Niño (a) menor de 6 años	Niño (a) entre 7 a 13 años	Madre gestante/ lactante	Persona de la tercera edad	Persona con TBC

Muchas gracias.

Anexo 02: validación de juicio de expertos

Validación de experto N° 1

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL (JUICIO DE EXPERTO).

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE ENCUESTA PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y LA SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE CASTILLO GRANDE, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO

NOMBRE DEL EXPERTO : **Dr. Juan Alfredo Tuesta Panduro**

ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : Especialista en metodología cuantitativa y cualitativa

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X			
2	Los ítems ayudan a describir conductas																			X		
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																			X		
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																				X	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																				X	
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta																				X	
																					PUNTAJE PROMEDIO	

OPINIÓN GLOBAL: $\bar{X}$: 95.71 puntos Después de la prueba piloto y corrección de ítems.

Dr. Juan Alfredo Tuesta Panduro
CIAD N° 10790
Dr. Juan Alfredo Tuesta Panduro
DOCENTE

DNI	TELÉFONO	E-MAIL
43993939	941-799-193	alfredo.tuesta@unas.edu.pe

Validación de experto N° 2

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 1.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL (JUICIO DE EXPERTO).

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE ENCUESTA PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y LA SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE CASTILLO GRANDE, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO

NOMBRE DEL EXPERTO : JAIME PEÑA CAMARENA

ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : FINANZAS Y OPERACIONES

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X			
2	Los ítems ayudan a describir conductas																			X		
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																			X		
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																		X			
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																	X				
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta																			X		
																					PUNTAJE PROMEDIO	91.43

OPINIÓN GLOBAL:

Dr. Jaime Peña Camarena
DOCENTE

Anexo 2.

DNI	TELÉFONO	E-MAIL
23014916	963-537772	jaime.pena@unas

Validación de experto N° 3

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 1.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL (JUICIO DE EXPERTO).

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE ENCUESTA PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y LA SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE CASTILLO GRANDE, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO
NOMBRE DEL EXPERTO : **Walter Eduardo Mucha Huamán**
ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : FINANZAS Y OPERACIONES

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																			X		
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																	X				
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																			X		
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X			
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta																		X			
																					PUNTAJE PROMEDIO	90.71

OPINIÓN GLOBAL:

MSc. Walter Eduardo Mucha Huamán
DOCENTE

DNI	TELÉFONO	E-MAIL
09918004	945831226	wamuhva@hotmail.com.

Anexo 3. Matriz de base de datos

N	VARIABLE (1) PROGRAMA SOCIAL											VARIABLE (2) SATISFACCION EN LOS BENEFICIARIOS									
	DIMENCION 1			DIMENCION 2				DIMENCION 3				DIMENCION 4			DIMENSION 5						
	INSCRIPCION			DISTRIBUCION				SUPERVISION				CAPACITACION			CALIDAD						
1	2	4	3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	1	4	3	4	3	5
2	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	3	2	4	3	5	1	3	4	3	4	5
3	1	5	4	4	2	3	5	2	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4
4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5
5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5
6	2	4	3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	1	4	3	4	3	5
7	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	3	2	4	3	5	1	3	4	3	4	5
8	1	5	4	4	2	3	5	2	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4
9	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5
10	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5
11	2	4	4	2	3	5	5	4	5	5	4	5	1	4	3	3	3	4	3	3	4
12	5	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
13	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5
14	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5
15	3	2	3	5	3	2	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	3	5
16	3	1	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	1	1	1	3	1	3
17	1	3	4	2	4	2	5	4	2	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	3	5
18	2	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4
19	3	2	2	3	2	5	1	4	5	5	5	5	2	5	5	1	1	5	5	3	5
20	3	3	4	2	3	2	5	2	3	3	2	4	4	5	3	1	2	5	5	2	3
21	3	4	3	4	3	4	2	5	4	3	3	2	4	5	3	1	3	4	2	3	4
22	1	3	3	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	2	1	3	5	5	4	5
23	3	5	4	3	2	3	5	1	5	4	4	5	2	2	5	2	3	2	4	2	2
24	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5
25	4	2	4	2	3	2	4	5	3	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
26	4	3	2	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	5	4	3	4	3	4	2	2
27	1	3	3	4	3	2	5	4	3	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	4
28	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
29	2	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	2	4	1	1	3	5	5	4	5
30	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	4	2
31	1	5	5	5	3	2	1	4	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	3	5
32	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
33	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4
34	2	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	1	5	3	5	3	3	5	3	5
35	2	4	2	4	4	3	4	3	5	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	5	4
36	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
37	2	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	2	4	4	5	1	3	4	3	2	4
38	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4
39	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3
40	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5

41	1	5	4	1	2	3	1	1	4	1	1	4	5	5	4	1	2	1	3	2	3
42	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3
43	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	1	4	3	3	4	4
44	3	5	4	3	2	3	5	1	5	4	4	5	2	2	5	2	3	2	4	2	2
45	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5
46	4	2	4	2	3	2	4	5	3	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
47	4	3	2	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	5	4	3	4	3	4	2	2
48	1	3	3	4	3	2	5	4	3	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	4
49	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
50	2	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	2	4	1	1	3	5	5	4	5
51	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	4	2
52	1	5	5	5	3	2	1	4	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	3	5
53	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
54	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4
55	2	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	1	5	3	5	3	3	5	3	5
56	2	4	2	4	4	3	4	3	5	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	5	4
57	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
58	2	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	2	4	4	5	1	3	4	3	2	4
59	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4
60	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3
61	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5
62	1	5	4	1	2	3	1	1	4	1	1	4	5	5	4	1	2	1	3	2	3
63	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3
64	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	1	4	3	3	4	4
65	5	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
66	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5
67	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5
68	3	2	3	5	3	2	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	3	5
69	3	1	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	1	1	1	3	1	3
70	1	3	4	2	4	2	5	4	2	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	3	5
71	2	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4
72	3	2	2	3	2	5	1	4	5	5	5	5	2	5	5	1	1	5	5	3	5
73	3	3	4	2	3	2	5	2	3	3	2	4	4	5	3	1	2	5	5	2	3
74	3	4	3	4	3	4	2	5	4	3	3	2	4	5	3	1	3	4	2	3	4
75	1	3	3	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	2	1	3	5	5	4	5
76	3	5	4	3	2	3	5	1	5	4	4	5	2	2	5	2	3	2	4	2	2
77	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5
78	4	2	4	2	3	2	4	5	3	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
79	4	3	2	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	5	4	3	4	3	4	2	2
80	1	3	3	4	3	2	5	4	3	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	4
81	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
82	2	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	2	4	1	1	3	5	5	4	5
83	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	4	2
84	1	5	5	5	3	2	1	4	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	3	5
85	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
86	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4
87	2	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	1	5	3	5	3	3	5	3	5

88	2	4	2	4	4	3	4	3	5	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	5	4
89	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
90	2	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	2	4	4	5	1	3	4	3	2	4
91	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4
92	2	4	3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	1	4	3	4	3	5
93	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	3	2	4	3	5	1	3	4	3	4	5
94	1	5	4	4	2	3	5	2	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4
95	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5
96	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5
97	2	4	4	2	3	5	5	4	5	5	4	5	1	4	3	3	3	4	3	3	4
98	5	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
99	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5
100	2	4	3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	1	4	3	4	3	5
101	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	3	2	4	3	5	1	3	4	3	4	5
102	1	5	4	4	2	3	5	2	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4
103	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5
104	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5
105	2	4	4	2	3	5	5	4	5	5	4	5	1	4	3	3	3	4	3	3	4
106	5	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
107	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5
108	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5
109	3	2	3	5	3	2	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	3	5
110	3	1	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	1	1	1	3	1	3
111	1	3	4	2	4	2	5	4	2	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	3	5
112	2	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4
113	3	2	2	3	2	5	1	4	5	5	5	5	2	5	5	1	1	5	5	3	5
114	3	3	4	2	3	2	5	2	3	3	2	4	4	5	3	1	2	5	5	2	3
115	3	4	3	4	3	4	2	5	4	3	3	2	4	5	3	1	3	4	2	3	4
116	1	3	3	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	2	1	3	5	5	4	5
117	3	5	4	3	2	3	5	1	5	4	4	5	2	2	5	2	3	2	4	2	2
118	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5
119	4	2	4	2	3	2	4	5	3	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
120	4	3	2	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	5	4	3	4	3	4	2	2
121	1	3	3	4	3	2	5	4	3	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	4
122	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
123	2	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	2	4	1	1	3	5	5	4	5
124	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	4	2
125	1	5	5	5	3	2	1	4	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	3	5
126	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
127	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4
128	2	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	1	5	3	5	3	3	5	3	5
129	2	4	2	4	4	3	4	3	5	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	5	4
130	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
131	2	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	2	4	4	5	1	3	4	3	2	4
132	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4
133	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3
134	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5

135	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4
136	2	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	1	5	3	5	3	3	5	3	5
137	2	4	2	4	4	3	4	3	5	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	5	4
138	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
139	2	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	2	4	4	5	1	3	4	3	2	4
140	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4
141	2	4	3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	1	4	3	4	3	5
142	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	3	2	4	3	5	1	3	4	3	4	5
143	1	5	4	4	2	3	5	2	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4
144	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5
145	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5
146	2	4	4	2	3	5	5	4	5	5	4	5	1	4	3	3	3	4	3	3	4
147	5	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
148	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5
149	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5
150	3	2	3	5	3	2	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	3	5
151	3	1	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	1	1	1	3	1	3
152	1	3	4	2	4	2	5	4	2	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	3	5
153	2	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4
154	3	2	2	3	2	5	1	4	5	5	5	5	2	5	5	1	1	5	5	3	5
155	3	3	4	2	3	2	5	2	3	3	2	4	4	5	3	1	2	5	5	2	3
156	3	4	3	4	3	4	2	5	4	3	3	2	4	5	3	1	3	4	2	3	4
157	1	3	3	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	2	1	3	5	5	4	5
158	3	5	4	3	2	3	5	1	5	4	4	5	2	2	5	2	3	2	4	2	2
159	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5
160	4	2	4	2	3	2	4	5	3	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
161	4	3	2	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	5	4	3	4	3	4	2	2
162	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4
163	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3
164	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5
165	1	5	4	1	2	3	1	1	4	1	1	4	5	5	4	1	2	1	3	2	3
166	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3