

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA Y
GOBERNABILIDAD**



TESIS

**Calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de
Vaso de Leche del Distrito de Lucre - Aymaraes, 2019**

Presentado Por:

Yovana Borda Guizado

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencia Política y
Gobernabilidad**

**Abancay, Perú
2020**



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA Y GOBERNABILIDAD



TESIS

**“CALIDAD DE GESTIÓN PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE DEL DISTRITO DE
LUCRE - AYMARAES, 2019”**

Presentado por **Yovana Borda Guizado**, para optar el Título Profesional de: Licenciado en
Ciencia Política y Gobernabilidad


Sustentado y aprobado el 28 de setiembre del año 2020, ante el jurado:

Presidente:



Dr. Wilson Mollocondo Flores

Primer Miembro:



Lic. Oswaldo Quispe Quispe

Segundo Miembro:



Mg. Octavio Chambi Ancori

Asesor:



Dr. Pascual Ayamamani Collanqui

Agradecimiento

A la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi asesor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.



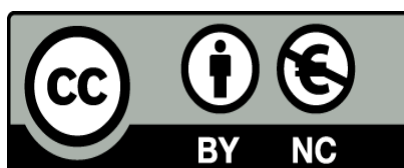
Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. A mi mamá y mis hermanos, Moisés, Yosemar y Lucia, por su apoyo incondicional porque sin la fortaleza que me brindan, no habiéramos logrado esta meta.

“Calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre - Aymaraes, 2019”

Línea de investigación: Sistema político y gobernabilidad

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. Descripción del problema	5
1.2. Enunciado del problema	8
1.2.1. Problema general	8
1.2.2. Problemas específicos	8
1.2.3. Justificación de la Investigación	8
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	10
2.1. Objetivos de la investigación	10
2.1.1. Objetivo general	10
2.1.2. Objetivos específicos	10
2.2. Hipótesis de la investigación	11
2.2.1 Hipótesis general	11
2.2.2. Hipótesis específicas	11
2.3. Operacionalización de variables	12
CAPÍTULO III	13
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	13
3.1. Antecedentes	13
3.2. Marco Teórico	22
3.3. Marco Conceptual	37
CAPÍTULO IV	40
METODOLÓGIA	40
4.1. Tipo y nivel de investigación	40
4.3. Población y muestra	40
4.4. Procedimiento de la investigación	43
4.5. Técnica e instrumentos	43
4.6. Análisis estadístico	44
CAPÍTULO V	45
RESULTADOS Y DISCUSIONES	45
5.1. Análisis de resultados	45
5.2. Contrastación de hipótesis	52

5.2.1. Hipótesis general	52
5.2.2. Hipótesis específicas	54
5.3. Discusión	58
CAPÍTULO VI	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
6.1 Conclusiones	60
6.2 Recomendaciones	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de variables.....	12
Tabla 2	Población beneficiaria por comunidad y según grupo poblacional	41
Tabla 3	Tamaño y distribución maestral por comunidades	42
Tabla 4	Nivel de calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios.....	46
Tabla 5	Nivel de calidad de gestión percibida y satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche	47
Tabla 6	Nivel de calidad de gestión percibida y satisfacción respecto a la calidad de producto del Programa Vaso de Leche	49
Tabla 7	Nivel de calidad de gestión percibida y satisfacción respecto al desempeño logístico del Programa Vaso de Leche	51
Tabla 8	Correlación entre calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios del Programa Vaso de Leche	53
Tabla 9	Correlación entre calidad de gestión percibida y satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche.....	54
Tabla 10	Correlación entre calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios respecto a la calidad del producto brindado por el Programa Vaso de Leche	56
Tabla 11	Correlación entre calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios respecto al desempeño logístico del Programa vaso de Leche	57

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiaros. Elaboración propia en base a la encuesta de estudio, 2019.	46
<i>Figura 2.</i> Calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiaros respecto a la selección de beneficiaros. Elaboración propia en base a la encuesta de estudio, 2019.	48
<i>Figura 3.</i> Calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiaros respecto a la calidad del producto. Elaboración propia en base a la encuesta de estudio, 2019.....	50
<i>Figura 4.</i> Calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiaros respecto al desempeño logístico. Elaboración propia en base a la encuesta de estudio, 2019.	51

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulado “Calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre - Aymaraes, 2019”, se enmarca dentro de la línea de programas de asistencia social; en vista que el Programa de Vaso de Leche es un programa social alimentario que implementa el estado a través de las Municipalidades, dirigido a grupos más vulnerables de la población, además tiene como objetivo principal mejorar la nutrición de beneficiarios que la ley lo señala.

El desarrollo de presente investigación busca determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre - Aymaraes, 2019; teniendo en cuenta que en los últimos años el programa vaso de leche ha presentado problemas de diversas índoles. Según el estudio de la cámara de comercio exterior (2016), 6 de cada 10 hogares que reciben el alimento no deberían recibirlo, porque no cumplen al menos con el requisito principal; entonces es visible el problema de filtración, ya que son personas que no conforman la población objetivo del Programa definida por ley.

Además, es menester tener en cuenta que de acuerdo a lo estipulado por la Resolución Ministerial N° 711-2002-SA, la ración de vaso de leche debe cubrir por lo menos el 15% de las 1,380 kilocalorías que debe consumir en el día un niño menor de 6 años; es decir, 207 kilocalorías, pero las municipalidades no están cumpliendo los fines del programa social; no tienen padrones actualizados de los beneficiarios e incluso se detectó una inadecuada programación de los municipios para adquirir las raciones.

Se debe tener en cuenta que la calidad de gestión puede definirse como el resultado de la comparación entre lo que el beneficiario espera del servicio y de lo que realmente percibe, es decir, discrepancia entre expectativas y percepciones (Parasuraman et al., 1985, 1988; Grönroos, 1984; Lehtinen & Lehtinen, 1982). La apreciación de la calidad de gestión, es la apreciación directa que hace el beneficiario al recibir un bien o servicio. Sin embargo, no se espera que siempre éste tenga una percepción positiva ya que dependerá de las exigencias de cada uno en el nivel de satisfacción que demuestren. En esa orientación, el presente estudio se estructura u organizada en cinco capítulos, siendo los siguientes:

En el capítulo I, se registran los datos generales como es el título del estudio, el nombre del interesado o ejecutor, la identidad del asesor, la línea de investigación a la que corresponde, la ubicación geográfica, así como la fecha de aprobación y sustentación de tesis.

En el Capítulo II se efectúa el planteamiento del problema, el mismo que implica la delimitación del estudio, partiendo de la descripción del problema y la formulación o enunciación de los mismos, seguido del planteamiento de los objetivos, así como la justificación y delimitación de la investigación.

En el capítulo III, más bien se desarrolla el encuadre o marco teórico, el cual comprende la constitución de los antecedentes, el cual implica la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio; seguido de la construcción de las bases teóricas, que constituyen la fundamentación teórica o la plataforma sobre la cual se efectuará el análisis de los resultados del trabajo, y finalmente, se elabora el marco conceptual, definiendo de forma concreta los términos trascendentes de la investigación.

En el capítulo IV, se esboza el diseño metodológico, definiendo las variables, la operacionalización de variables, de la misma manera se formulan las hipótesis de estudio. Además, el tipo, nivel, método y diseño de la investigación; así como también la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, para finalmente abordar el procesamiento y material de investigación. Y en el capítulo V, se presentan los resultados de investigación, conclusión y recomendaciones que comprende.

RESUMEN

La investigación realizada se enmarca en las variables calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre - Aymaraes, 2019. El objetivo fue determinar el nivel de relación existe entre la calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre - Aymaraes, 2019.

El tipo de investigación es básica, cuyo diseño corresponde al estudio descriptivo correlacional. La muestra fue elegida mediante el muestreo probabilístico simple, obteniendo 98 beneficiarios; así mismo se consideró como técnica e instrumento de investigación la encuesta, de tipo escala Likert, el mismo que estuvo organizado en concordancia a las variables e indicadores de estudio.

Los resultados muestran que la calidad de gestión percibida y la satisfacción de beneficiarios del Programa Vaso de Leche, poseen una asociación positiva de media a considerable; toda vez, que el 57.1% y el 65.3% de los beneficiarios muestran estar en desacuerdo, tanto con la calidad de gestión, así como con la satisfacción con el Programa. En conclusión, se puede inferir que la calidad de gestión percibida, se asocia con la satisfacción de beneficiarios del Programa Vaso de leche, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, revela una asociación positiva, con un nivel de significancia al 0,01 y una confianza de 99% en que la correlación es verdadera.

Palabras clave: Calidad de gestión, satisfacción, beneficiarios, Programa Vaso de Leche.

ABSTRACT

The research carried out is part of the variables perceived quality of management and satisfaction of the beneficiaries of the Glass of Milk Program of the district of Lucre - Aymaraes, 2019. The objective was to determine the level of relationship between the quality of perceived management and satisfaction of the beneficiaries of the Milk Glass Program of the district of Lucre - Aymaraes, 2019.

The type of research is basic, whose design corresponds to the descriptive correlational study. The sample was eligible by simple probabilistic sampling; Likewise, the Likert-scale survey was considered as a technique and research instrument, which was organized according to the study variables and indicators.

The results that show the perceived management quality and the satisfaction of the beneficiaries of the Glass of Milk Program have a considerable positive media association; every time, that 57.1% and 65.3% of the beneficiaries disagree, both with the quality of management, as well as with the satisfaction with the Program. In conclusion, it can be inferred that the perceived management quality is associated with the satisfaction of the beneficiaries of the Glass of Milk Program, the Spearman Rho correlation coefficient is established, a positive association is revealed, with a level of significance at 0,01 and a 99% confidence in the correlation is true and 1% chance of error.

Keywords: Management quality, satisfaction, beneficiaries, Glass of Milk Program.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

El Programa del Vaso de Leche (PVL), se constituye en un programa social orientado a atender a la población en situación de pobreza, teniendo como antecedente los años 80, donde el Perú vivía una crisis económica sin precedentes (altos índices de inflación), el mismo que afectó el acceso a bienes de consumo básicos. Contexto en el cual, el Programa de Vaso de Leche, fue una propuesta de campaña para la alcaldía de la Municipalidad de Lima, por Alfonso Barrantes Lingan; hasta que el 30 de marzo de 1984 se hizo realidad, y de inmediato, el 4 de abril se entregó el primer Vaso de Leche.

Posteriormente surge a nivel nacional, creándose por Ley N° 24059, y mediante ésta pasando a la administración de las municipalidades (complementada con la Ley N° 27470), teniendo como objetivo principal la reducción de la desnutrición en la población materno-infantil en situación de pobreza, mediante el reparto de un insumo. Su prioridad, son los niños de 0 a 6 años y las madres gestantes o en periodo de lactancia, y la segunda prioridad los niños de entre 7 y 13 años, los adultos mayores y las personas afectadas por tuberculosis.

Contexto en el cual, es fundamental resaltar lo señalado por Cerna (2015), en el sentido que, en la última década, se ha venido realizando diversos estudios en relación a los programas de asistencia alimentaria y en específico, al programa de vaso de leche; cuyas indagaciones revelan los problemas que existen en el programa, sobre todo, en el tema de los beneficiarios. Por, sobre todo, se encuentra el problema de la filtración, vale decir, existen personas que reciben la ración alimentaria y, en efecto, son beneficiarios; pero no siempre conforman la población objetivo del Programa definida por ley, y tampoco vienen mostrando resultados positivos o correspondencia con el propósito del Programa Vaso de Leche.

Esta problemática, en parte lo grafica la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú), donde en el año 2015, el Programa del Vaso de Leche benefició a 1'066,122 hogares a nivel nacional, según datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO). No obstante, solo el 9.7% (103,413 hogares) era pobre extremo, el 30.7% (327,299 hogares) pobre; mientras que el 59.6% (635,408 hogares) no era pobre. En la misma orientación, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO), año 2017, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), 991,767 hogares se beneficiaron con el programa de vaso de leche en ese año; sin embargo, de este total, el 58.3% de hogares no son pobres. Además, tan solo un 9.2% es pobre extremo y un 32.5% es pobre.

En otras palabras, casi 6 de cada 10 hogares que se benefician con el Programa Vaso de Leche no deberían recibirlo, porque no cumplen al menos con el requisito principal (ComexPerú, 2018). Por ello ComexPerú, considera que "El programa de vaso de leche, con el paso del tiempo, ha ido perdiendo la dirección. Y en un contexto de gasto social en ascenso y mayor cobertura de los programas sociales, urge redefinir el programa de vaso de leche y otros programas".

El Programa de Vaso de Leche bajo la administración de las municipalidades, como el caso de la municipalidad distrital de Lucre, provincia de Aymaraes, presentan una serie de problemas y en diferentes aspectos. Una de ellas es la falta de precisión acerca de la calidad del servicio, entendida como la capacitación, condiciones de infraestructura y salubridad brindada por las preparadoras.

De acuerdo al informe presentado por el Centro Nacional de Alimentación y Nutrición de la Dirección Ejecutiva de Vigilancia Alimentaria y Nutricional del Perú sobre indicadores nutricionales en niños del sistema de información del estado nutricional periodo enero- junio del año 2018, en el Distrito de Lucre provincia Aymaraes, Región Apurímac se constató un total de 84 evaluados 19 resultaron con desnutrición crónica infantil de niños menos a 3 años, es decir el 22.6%, y de un total de 159 evaluados 43 resultaron con desnutrición crónica infantil de niños menores a 5 años es decir el 27%. de donde se desprende la importancia de atender el problema nutricional desde antes del nacimiento del niño, y la elevada posibilidad de perpetuación del problema, que se va reproduciendo en los niños más pequeños de cada familia, si es que este problema no es atacado tempranamente.

Se presentaron además los insumos y bienes que forman parte de la canasta o ración alimentaria distribuida por la Municipalidad Distrital de Lucre, compuesto por 6250 unidades de leche evaporada de 400g y 3922 kilos de harina de siete semillas azucarada fortificada (trigo, maíz, arveja, cebada, quinua, kiwicha y avena) para un total de 710 beneficiarios, que fue distribuido en el año fiscal 2018, que fue entregado 2 veces al año, en los meses de junio y diciembre, no habiendo cumplido con la cantidad mínima de macro y micronutrientes que debe contener la ración del Programa del Vaso de Leche para cubrir, para el niño menor de 6 años, el 15% del requerimiento diario de energía, 100% de las recomendaciones de Vit. A, Vit. C y Hierro y 60% de las recomendaciones de las demás vitaminas y minerales, ración que debe cubrir por día, en conformidad a lo señalado en la Resolución Ministerial N°711-2002-SA/DM.

Por otro lado, es fundamental conocer a uno de los actores más importantes del Programa, “el beneficiario”, toda vez que, mediante estudios e investigaciones realizados en los últimos años, se advirtieron inconvenientes relacionados al proceso de empadronamiento empleado por las municipalidades, dado que no siempre se realiza de manera transparente e idónea, la determinación de su perfil que engloba las características socio-demográficas y culturales, así como la deducción de sus ingresos aproximados y demás particularidades.

Así también, existirían irregularidades en la adquisición de los insumos, que no es exclusivo del programa del vaso de leche, sino que es transversal a los programas de asistencia alimentaria. Durante la gestión del año 2015 – 2018 el programa vaso de leche realizó la entrega de productos (leche en tarro de 400g y Siete harinas) en mal estado e incluso productos en su mayoría vencidos; según la ley N° 27470 la entrega de los productos debe realizarse mensual, sin embargo, los proveedores realizaron la entrega dos veces al año, en algunos solo una vez.

Aparentemente, existirían lobbies alrededor de estos programas, de manera que algunas empresas generarían presiones para que sus productos sean adquiridos en los procesos de compra; ello sumado a la falta de mecanismos de supervisión y control, posibilitaría la existencia de casos de corrupción (Alcázar, 2007). En consecuencia, se agravaría la problemática de la eficiencia y eficacia, ya que los recursos destinados a la población se estarían perdiendo en estos procesos ilícitos.

1.2. Enunciado del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué nivel de relación existe entre la calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre - Aymaraes, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el grado de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa de Vaso de Leche?
- ¿Qué nivel de relación existe entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción de beneficiarios sobre la calidad del producto del Programa de Vaso de Leche?
- ¿Cuál es el grado de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción de beneficiarios respecto al desempeño logístico del Programa de Vaso de Leche?

1.2.3. Justificación de la Investigación

El Programa de Vaso de Leche se constituye como uno de los principales programas de apoyo social alimentario que implementa el Estado a través de las municipalidades del país; sin embargo, el programa presenta gran desorden en el manejo de padrones de beneficiarios y se observa que existe una gestión muy lejana a la deseada. Se encuentran altos niveles o tasas de filtración, de acuerdo a la información registrada en los propios padrones se halló que el 14% de beneficiarios la constituían personas no contempladas como beneficiarios según el diseño del programa.

El Programa se implementó en todas las Municipalidades del país, según el marco legal que regula su funcionamiento. En ese sentido, se ha tomado como objeto de estudio a el número de beneficiarios existentes del Programa de Vaso de Leche (PVL) de la jurisdicción del distrito de Lucre, provincia de Aymaraes, Región Apurímac.

La investigación pretende determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre; puesto que la calidad es el grado en que un conjunto de

características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los beneficiarios; además los beneficiarios de los programas sociales son ante todo y fundamentalmente ciudadanos(as) para quienes la calidad del servicio es un derecho (MIDIS, 2015).

Así mismo cabe resaltar que el aporte es de carácter teórico, porque que se considerará una muestra representativa y referencial para obtener los datos necesarios que permitan determinar el nivel de relación de la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios; así mismo, alcances de su estructura funcional que ilustre la capacidad local organizacional y mecanismos de gestión del programa con el fin de crear un mayor nivel de compromiso con la población para garantizar una gestión sostenible, y, por ende, eficaz. Gracias a esta investigación, posteriores trabajos podrán ampliar el estudio sobre la relación que existe entre la calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche, dado las investigaciones son exiguas hasta el momento.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1. Objetivos de la investigación

2.1.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre - Aymaraes, 2019.

2.1.2. Objetivos específicos

- Comprobar el grado de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa de Vaso de Leche.
- Establecer el nivel de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción de beneficiarios sobre la calidad del producto del Programa de Vaso de Leche.
- Evidenciar el grado de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción de beneficiarios respecto al desempeño logístico del Programa de Vaso de Leche.

Delimitación

En cuanto a “la delimitación habrá de efectuarse en cuanto al tiempo y el espacio, para situar nuestro problema en un contexto definido y homogéneo” (Sabino, 1986, p. 53).

Delimitación espacial: El presente estudio se realizará en el distrito de Lucre, uno de los 17 distritos de la provincia de Aymaraes, ubicada en el departamento de Apurímac.

Delimitación temporal: La investigación cubrirá un período de 5 meses, de abril a agosto 2019; dentro de ese marco temporal, la recolección de datos se realizará entre los meses mayo - julio.

Delimitación social: El distrito de Lucre tiene una población de 1 529 habitantes, según los datos del Censo Nacional 2017. Para el caso del presente estudio, la población asciende a 710 beneficiarios del Programa Vaso de Leche, cuya muestra representativa es de 98 beneficiarios del PVL, entre madres de niños beneficiarios, madres gestantes, madres en periodo de lactancia y ancianos.

2.2. Hipótesis de la investigación

2.2.1 Hipótesis general

El nivel de relación que existe entre la calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre - Aymaraes, .2019, es significativa.

2.2.2. Hipótesis específicas

- El grado de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa de Vaso de Leche, es considerable.
- El nivel de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción sobre la calidad del producto del Programa de Vaso de Leche, es positiva.
- Existe un grado de relación media entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción sobre el desempeño logístico del Programa de Vaso de Leche.

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: Calidad de gestión percibida	- Planificación: Selección de beneficiarios	- Aplicación de fichas socioeconómicos - Evaluación de requisitos - Actualización de registro - Empadronamiento de beneficiarios
	- Organización: Adquisición de productos	- Programación de productos - Selección de insumos alimenticios - Inspección de alimentos
	- Ejecución: Distribución de productos	- Recepción de insumos alimenticios - Control de distribución del producto - Fortalecimiento de capacidades a beneficiarios
	- Supervisión: Seguimiento y evaluación	- Participación comunitaria - Consumo de leche y/o alimento complementario - Cumplimiento de metas - Control del estado nutricional
	- Supervisión: Infraestructura	- Lugar de preparación y servicio de alimentos - Prácticas de manipulación de alimentos - Consumo de alimentos
Variable Dependiente: Satisfacción de los beneficiarios	- Selección de beneficiarios	- Empadronamiento según requisito - Continuidad de beneficiarios con requisitos - Reemplazo de beneficiarios por desinterés y cambio domiciliario
	- Calidad del producto	- Conformidad con el tipo de producto - Contenido de nutrientes en alimentos - Características organolépticas
	- Desempeño logístico	- Asignación de productos en fecha programada - Distribución equitativa - Control del estado físico de los productos

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

Al revisar trabajos previos a la presente investigación, se han identificado y seleccionado fuentes similares y/o relacionados a las variables de estudio, los mismos orientarán y contribuirán en el proceso de investigación, el análisis y reflexión, proporcionando datos de carácter empírico y primarios; constituyéndose en una experiencia útil para encaminar el presente trabajo.

Antecedentes internacionales

Navarro (2006), en su artículo publicado en Aposta Revista de Ciencias Sociales, titulada *“La organización en torno a la asistencia alimentaria. Una mirada sociológica. El programa de comedores infantiles de la ciudad de Salta, Argentina”*; cuyo objetivo estuvo orientado a explicar el desarrollo de dicha brecha a través del análisis de la organización de programa. El estudio consistió en una investigación social cualitativa a través de análisis de información proveniente de fuentes primarias obtenidas a través de entrevistas en profundidad focalizadas a informantes claves y observaciones directas en el campo; y fuentes secundarias como los documentos oficiales del programa Comedores Infantiles. Para la población del estudio, fueron seleccionados 20 gestores del programa, 20 responsables, 40 ejecutores, 2 evaluadores del programa con dependencia laboral de la Secretaría de Desarrollo Social de la provincia de Salta y 100 actores comunitarios de 10 barrios de la ciudad que tienen comedor, tomados al azar; cuyas conclusiones principales a las que arribó son:

- El grado de centralización de la política social alimentaria originaría un menor margen de libertad y autonomía para las acciones realizadas por los actores organizacionales. A medida que existe mayor centralización habrá mayores cuotas de poder, menor acceso a la información, y así, las cabezas

- organizacionales manejarían con mayor discrecionalidad su accionar sin tener en cuenta el alejamiento o cercanía con los objetivos institucionales formales.
- El grado de conocimiento o socialización de los reglamentos, las incertidumbres y canales de comunicación existentes en las organizaciones son un instrumento de gran utilidad para no alejarse de los objetivos y lineamientos organizacionales. En la medida que se desconoce la existencia y los contenidos de estos hay un menor acercamiento a lo formal.
 - Las presiones de la red organizacional del medio en que se ejecuta el programa alimentario ocasionan comportamientos, productos o procesos distintos a los programados. En este sentido se puede mencionar las presiones que ejercen algunas ONG's y grupos de madres para que no solo reciban la ayuda alimentaria los niños de 1 a 5 años, sino también a los niños mayores o menores a esa edad, las embarazadas, los ancianos y discapacitados, cosa que de hecho ocurre dada la magnitud de la crisis económica (desempleo, bajos ingresos, precariedad laboral, etc.). En este sentido lo requerido por la sociedad obliga al alejamiento de lo formal.
 - Las políticas del Estado están constituidas por una ideología general que comparten o no los individuos que la integran o se hallan involucrados, pero al mismo tiempo está presente el comportamiento particular de cada uno de esos actores sociales que difieren tanto en intereses como por comportamientos y percepciones, por su origen social, edad, sexo, status, nivel económico, capacidad, etc. De modo que las normas universales no se encarnan directamente en los individuos, sino que pasan por la mediación de formas sociales singulares que en definitiva son las que determinan la organización real al programa.

Leon (2010) en su tesis para optar el grado de Maestro en Ingeniería de Calidad, titulada *“Política pública como estructura de estado: un acercamiento al proceso descolonial del estado plurinacional de Bolivia desde la política de seguridad alimentaria “comer bien para vivir bien-sumaj miqhuy miqhuna, askin sumaj manq’aña, yakaru kavi”*; cuyo objetivo fue, evaluar la satisfacción de los usuarios de los programas sociales: Programa de Abasto Social de Leche LICONSA y el Programa 70 y más, mediante un modelo de ecuaciones estructurales con variables latentes. Cuyas conclusiones a las que arribó se muestran en los siguientes términos:

- El modelo del programa 70 y más, el componente de mayor impacto sobre la satisfacción del usuario es el ingreso al programa, conformada por las variables de dificultad en el acceso, información sobre derechos y obligaciones y trato del personal de Sedesol. Aquí se recomienda enfocar los esfuerzos de mejora tanto en la dificultad en el acceso como en la información sobre derechos y obligaciones, pues obtuvieron los menores puntajes.
- Los resultados obtenidos en esta evaluación muestran que los usuarios (beneficiarios) de los programas Liconsa se encuentran satisfechos con el apoyo que reciben, mientras que los usuarios del programa 70 y más al parecer no se encuentran del todo satisfechos con estos apoyos, si bien la calificación obtenida podría considerarse como bueno o regular.
- La metodología del IMSU ha permitido identificar áreas de oportunidad de mejora para los programas estudiados, y se soportan sobre una base científica, pues ha permitido saber cuáles con los componentes que inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios.

Antecedentes Nacionales

Añacata (2017) en su tesis para optar el grado académico de Licenciado en Sociología, titulada “*Análisis situacional de los beneficiarios del programa vaso de leche en el distrito de Cayma, 2015*”- Arequipa; cuyo objetivo fue determinar las características económicas, sociales y de salud de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el distrito de Cayma. El tipo de investigación es descriptivo, cuantitativo y cualitativo; en cuanto a la población de estudio se trabajó con 324 beneficiarios y 50 comités teniendo como aliadas a las promotoras del programa, la muestra fue sometida a entrevistas y encuesta; las principales conclusiones a las que arribó se muestran en los siguientes términos:

- El total de beneficiarios son 2036 personas, los niños menores de 06 años representan el 89% las madres gestantes 2% y aquellas en periodo de lactancia 5%, siendo estos tres grupos la primera prioridad; en lo que respecta a la segunda prioridad, sólo se tiene cubierto a los adultos mayores con un 4%.
- La edad promedio de las madres es de 30 años, en tanto existe gran dispersión pues se tiene casos entre los 15 y 72 años.

- Respecto a la condición civil, es importante resaltar que poco menos de la mitad de madres tiene una relación de convivencia y el 38% son solteras, o viudas en menor cantidad.
- En lo referente al nivel educativo, la instrucción secundaria es la predominante. Un 10% se ubica en el analfabetismo y la primaria incompleta. Prácticamente el 80% de padres está estancado aún en la educación básica (primaria y secundaria).
- Nuestras variables proxy nos permiten afirmar que prácticamente la totalidad de beneficiarios son personas pobres, a pesar de contar con la mayoría de servicios básicos, consignan ingresos por debajo del sueldo mínimo vital, emplean en actividades inestables y sus hogares se erigen en viviendas de familiares

Abanto & Cabrera (2017) en su tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia Social, titulada “Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el período Comprendido Entre 2015-2016”. La investigación se ha desarrollado de acuerdo a las pautas de la estrategia metodológica mixta, es decir, de tipo cualitativa y cuantitativa. En el extremo cualitativo, la principal fuente de información son las entrevistas en profundidad a los principales. De otro lado, se aplicó la estrategia cuantitativa, mediante la realización de encuestas para determinar el perfil del beneficiario surcano. Además, esta investigación tiene como objetivo principal analizar la gestión del Programa Vaso de Leche en el distrito de Santiago de Surco, con miras a determinar su eficacia, los alcances obtenidos; así como proponer mejoras para renovar el Programa y sensibilizar a sus actores; en cuanto a la muestra de estudio, se precisó realizar dos tipos de muestra: la significativa (o cualitativa) y la muestra representativa (o cuantitativa) que proporcionó profundidad sobre un aspecto del trabajo. Las conclusiones a las que arribó se muestran en los siguientes términos:

- Los resultados de la encuesta aplicada a los beneficiarios precisan que la población beneficiaria muestra escaso nivel de participación activa puesto que solo se limita a recibir la ayuda social del PVL sin colaborar, sea con su apoyo en la limpieza de los utensilios, ambientes o cumpliendo con preparar los alimentos de manera rotativa. Se advierte pasividad del beneficiario que

predominantemente se preocupa por aportar una cuota mínima semanal para los gastos operativos.

- La Organización Social de Base del Vaso de Leche a través de las Preparadoras y Coordinadoras ejercen dos elementos de la calidad de servicio, a saber: por un lado el referido a la actitud personal de los trabajadores reflejada a través de su cortesía y confiabilidad; y en el otro, la capacidad profesional del trabajador demostrada por su experiencia en el cargo y su favorable disposición personal de servicio a pesar de no recibir capacitación sobre los conceptos técnicos, lo que se destaca, además, por la ratificación de dichos atributos en la encuesta realizada a los beneficiarios del Programa.
- La Municipalidad de Santiago de Surco cumple con la entrega diaria de la ración del VDL, en su rol de administrador según lo establece el Reglamento. Sin embargo, es preciso señalar que aún existen grandes brechas referidas a la calidad del servicio brindado puesto que realiza exiguas actividades de capacitación, nula fiscalización de la rotación de beneficiarios para la preparación y diversificación de la ración, así como de la cantidad de Kcal entregadas, menos aún se advirtió esfuerzos por fortalecer el Programa entre la OSB y beneficiarios.

Así mismo, Remigio (2017) en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, titulada *“El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017.”*; cuyo objetivo fue, evaluar la influencia del presupuesto por resultados del programa del vaso de leche (PVL) en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria de la municipalidad provincial de Bolognesi. El diseño de Investigación es de tipo correlacional Descriptivo, ya que las dos variables se están integrando con una misma muestra; en cuanto a la población el estudio, con fines de evaluación del aporte nutricional de la ración entregada por el Programa del Vaso de Leche, se trabajó con una muestra de 54 beneficiarios, de un total de 200, la muestra fue sometida a un cuestionario; cuyas conclusiones a las que arribó se muestran en los siguientes términos:

- El Presupuesto por resultados influye en la calidad del servicio, de la población beneficiaria del programa del vaso de leche de la municipalidad provincial de Bolognesi.
- El presupuesto destinado a la adquisición de insumos del vaso de leche, a pesar de ser el mismo de años anteriores es suficiente, gracias a la focalización de hogares realizado por la municipalidad provincial de Bolognesi.
- El servicio brindado por la municipalidad provincial de Bolognesi, va mejorando paulatinamente, contando con buena aceptación de los insumos utilizados, y el trato que muestran los funcionarios a los beneficiarios.
- La calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Bolognesi, va acorde con el presupuesto adicional que destina al programa, para realización de capacitaciones a los beneficiarios.

Zuñiga (2019), en su tesis para optar el grado de Maestra en Ciencias: Administración, con mención en Gerencia de Estado y Administración Pública, titulada “*gestion del programa de vaso de leche y su relacion con la satisfaccion de los beneficiarios del Distrito de Majes-Provincia de Caylloma*”; cuyo objetivo estuvo orientado a determinar si la gestión del programa vaso de leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios. El estudio se abordó bajo el enfoque cuantitativo cuya finalidad fue precisar por medio de la cuantificación la exactitud de mediciones o indicadores sociales; cuyas conclusiones principales a las que arribó son:

- La gestión entre el Programa vaso de leche y su relación con la Satisfacción de los beneficiarios del distrito de Majes –Provincia de Caylloma, según los resultados encontrados manifiestan un valor de $r=0.799$ la cual es una relación fuerte y determina que el programa de vaso de leche si influye en los beneficiarios del distrito de Majes, así mismo mediante el valor de la significancia hallada de $p=0.003$ menor al límite aceptando la relación de las variables analizadas.
- La relación entre la Calidad del producto y la Satisfacción de los beneficiarios del distrito de Majes – provincia de Caylloma, según los resultados encontrados manifiestan un valor de relación moderado por el valor $r=0.634$, y en el análisis por medio de sus significancia muestran un valor de $p=0.012$ la cual es menor al límite ($p < 0.05$) aceptando la relación de las variables analizadas.

- Determinar la relación entre los Servicios brindados y la Satisfacción de los beneficiarios del distrito Majes – Provincia de Caylloma, según los resultados encontrados manifiestan un valor de relación moderado por el valor $r=0.684$, y en el análisis por medio de sus significancia muestran un valor de $p=0.026$ la cual es menor al límite ($p < 0.05$) aceptando la relación de las variables analizadas.
- En el análisis de la variable satisfacción de los beneficiarios logra analizar que la mayoría proyecta un nivel regular con el 45.1% y en cambio estaban insatisfechos el 21.5% los cuales no se sienten plenamente atendidos por factores diversos
- Los resultados encontrados del vaso de leche se puede apreciar y manifiesta que un nivel regular en el programa con el 40.3% y con una proyección deficiente están representados con el 22.2%

Villahermosa & Calsina (2016), en su tesis para optar el grado de título profesional de licenciado en antropología, titulada “*Participación de los beneficiarios del programa vaso de leche de la Municipalidad Distrital de Lampa*”; cuyo objetivo estuvo orientado a explicar la forma de participación de los beneficiarios en el Programa Vaso de Leche en la Municipalidad del distrito de Lampa. El estudio se ubica en el paradigma cuantitativo y cualitativo, y estuvo constituido por el método abductivo, el mismo que permitió explicar y analizar la participación de los beneficiarios en el programa vaso de leche en el Distrito de Lampa, relacionados a las formas de organización, administración de recursos y percepción social; cuyas conclusiones principales a las que arribó son:

- El Programa Vaso de Leche del distrito de Lampa se organiza en base a tres componentes primero está el comité de administración, seguido del órgano ejecutor y los comités de Vaso de Leche, estos comités están organizados por barrios, urbanizaciones, comunidades campesinas, organizaciones sociales, el programa es de asistencia alimentaria dirigido a madres gestantes y gestantes, niños de 0 a 6 años de edad, discapacitados, personas con TBC y adultos mayores en situación de pobreza y pobreza extrema, a los cuales les entregan 5 tarros de leche y 2 kg de hojuela de avena para elevar el nivel de nutricional y tener condiciones de vida saludable. Estas organizaciones no están cumpliendo eficientemente con las funciones que están establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del programa.

- La administración de los recursos humanos y económicos del PVL está a cargo de la Municipalidad distrital de Lampa, actualmente tiene 1627 beneficiarias inscritos en el RUBPVL, distribuidos en 48 comités en el distrito de Lampa, el programa tiene un presupuesto anual de Nuevos Soles. 177,338.00, asignado por el MEF en el año 2015, así mismo se transfirió la misma cantidad para ejecutar en el año fiscal del 2016. Los responsables de la ejecución del Programa del Vaso de Leche en el Municipio distrital de Lampa; coordinan, ejecutan, implementan, el programa, para ejecutar el 100% del presupuesto transferido; con participación de representantes de la Municipalidad, MINSA, Ministerio de Agricultura para seleccionar las beneficiarias, proveedores y efectuar las fases de: Programación, distribución, supervisión y evaluación.
- La percepción que las beneficiarias y la población del distrito de Lampa respecto al Programa Vaso de Leche es mala debido a que la selección de beneficiarios no es adecuada, y no está atendiendo al 100% a las personas que están en pobreza y extrema pobreza, así mismo consideran que la calidad y cantidad de los productos es deficiente, porque con la cantidad entregada no hay persona que pueda mejorar su calidad de vida, por lo tanto se observa el descontento de las beneficiarias y de la población en general.

Antecedentes Locales

Díaz (2015), en su tesis para optar el grado académico de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública, titulada *“Problemas de coordinación en la implementación del Programa de Complementación Alimentaria en las municipalidades provinciales de Apurímac durante los años 2009-2013”*; pretende identificar factores que causan los problemas de coordinación en el proceso de implementación del Programa de Complementación Alimentaria (PCA) a las imprecisiones procedimentales y normativas de la política con respecto de la gestión coordinada; así como por el predominio de objetivos e imperativos particulares de las instituciones involucradas en su gestión, producto de un débil mecanismo de coordinación, lo cual genera un desinterés en la participación de los actores. Esta investigación se realizó en las siete provincias del departamento de Apurímac ubicado en la sierra centro sur del Perú, cuya población asciende a 456 652. Cuyas conclusiones a las que arribó se muestran en los siguientes términos:

- Durante los últimos años, el estudio de las políticas públicas ha tomado gran importancia dentro de la ciencia política, ya que, con ellas, se analiza la acción del Estado respecto a la solución de problemas públicos. Dentro de ello, se resalta la importancia de la fase de implementación. Subirats y otros (2008) refieren que el proceso de implementación no solo implica la puesta en ejecución de actividades y acciones concretas, sino que además incluye procesos relacionados con el diseño de las políticas públicas. Esto se evidencia en la integralidad que requiere la implementación de las políticas alimentarias por su compleja gestión en un contexto de descentralización. Complementariamente, Alza (2012) postula la complejidad de las políticas públicas, al afirmar que las fases no se dan ordenadamente, sino que estas se imbrican, traslapan y refuerzan entre sí.
- Hoy, en el contexto de reformas de descentralización, muchas políticas asumen un carácter territorial que requiere de la capacidad de coordinación de múltiples entidades del Estado; esto significa que, a partir de dicho proceso, se busca reformar la gestión pública y, dentro de él, se constituye la coordinación interinstitucional como un efecto institucional del mismo, ya que buscamos la transferencia de facultades a otras instancias desde el nivel central, y esto evidentemente tiene que generar nuevas formas de gestionar las políticas públicas en territorio. La coordinación interinstitucional se configura como un elemento neurálgico dentro del proceso, considerando prioritariamente la coordinación intergubernamental e intersectorial en el caso de las políticas alimentarias. Entendemos que la coordinación es el proceso mediante el cual se produce sinergia entre las acciones y los recursos de los diversos involucrados en un campo concreto de gestión pública, a través de los cuales los actores encuentran fuertes incentivos para cooperar, más allá de sus intereses particulares, por lo general en conflicto; sin embargo, es algo que el Estado peruano no ha pensado, razón por la cual las políticas presentan problemas de coordinación en su implementación.
- Uno de los componentes de la política social y alimentaria del Perú se ha concretizado en el PCA, creado en 1991 para atender a la población en situación de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad. A lo largo de su historia, este programa ha sido adscrito a diversas dependencias públicas, lo que ha devenido en constantes modificaciones y dificultades para su gestión. Adicionalmente, a

partir de 2003, el Estado transfirió al PCA al nivel local provincial en el marco del proceso de descentralización, lo que supuso adoptar nuevas formas de gestionar la política por parte de los actores involucrados en los niveles regionales y locales. Por medio del PCA, se observa una política pública clara que intentaría delimitar las acciones de las distintas agencias estatales, pero también evidenciamos que las múltiples funciones y prioridades institucionales generan deficiencias en la implementación de la política; además, esto se explica por el hecho que, en la actualidad, los gobiernos regionales han perdido participación en la gestión de la misma, y los gobiernos locales distritales solamente se acogen a las decisiones que determina el gobierno provincial.

3.2. Marco Teórico

El Programa Vaso de Leche, tiene como enfoque las necesidades básicas, ello supone una superación del marco de razón medio-fin, al situar al individuo desde sus necesidades como variable focal, no es suficiente para alcanzarse como base del desarrollo humano. Para este enfoque lo importante no deviene de una simétrica distribución de bienes primarios sino de aquello que los bienes pueden hacer por los individuos, es decir, satisfacer sus necesidades básicas, las dificultades que suponen la medición y la implementación de medidas que maximicen las libertades de los individuos ha provocado que en el plano práctico el enfoque de las necesidades mantenga su repercusión.

En este contexto el Programa Vaso de Leche apartir de la problemática de insatisfacción que presenta los beneficiarios en cuanto a la calidad que brinda este programa, ejecutado a través de los gobiernos municipales, los bienes distribuidos no han generado una disminución en la desnutrición crónica infantil, que es el fin, en efecto evidenciando que los bienes distribuidos no son de acuerdo a la necesidad, sino fuera del contexto sociocultural, evidentemente producto de una ineficiente identificación del bien e insumos, acorde a la población objetiva. determinando que las necesidades son distintas en función al sexo, edad, raza, cultura, normas sociales adquiridas y percepción individual.

Es así que el Programa Vaso de Leche, tendría que estar enmarcado en el buen vivir (ALLIN KAWSAY), que no puede ser simplemente asociado al “bienestar occidental”, hay que empezar por recuperar la cosmovisión de los pueblos y nacionalidades campesinas, particularmente con la incorporación en la lógica del buen

vivir (ALLIN KAWSAY) de muchos y valiosos avances tecnológicos de la humanidad. Es más, una de las tareas fundamentales recae en el diálogo permanente y constructivo de saberes y conocimientos ancestrales con lo más avanzado del pensamiento universal, en un proceso de continuada descolonización del pensamiento. Además, recuérdese que los programas sociales en su totalidad han ido perdiendo su dirección, implantados con ideas occidentales, lo cual ha generado el efecto de insatisfacción y la ineficiencia de estos programas en el Perú, entre ellos el programa vaso de leche. Es así que para lograr la buena salud de los niños y niñas, Vivir en suficiencia es tener alimentos suficientes y diversos para combatir la desnutrición, la pobreza que aqueja a estas familias Lucreñas. Así como también, de conversar con el hambre, de mantener la diversidad y finalmente de “comer bien” y “como corresponde”, según la circunstancia y el estado de ánimo del alimento para empatarse con la colectividad en su conjunto.

Claramente presentando un estado dinámico en el cual el individuo puede desarrollar su potencial, trabajar productiva y creativamente, construir relaciones sólidas y positivas con otros, y contribuir a su comunidad. El bienestar aumenta cuando un individuo puede cumplir sus metas personales y sociales y alcanzar un propósito en la sociedad.

El enfoque de desarrollo orienta las políticas en superar la pobreza y atender a las necesidades básicas de todos; dichos esfuerzos deben incluir eliminación del hambre y malnutrición; el establecimiento de la seguridad alimentaria y el suministro de educación, empleo y medios de vida, servicios de atención primaria de la salud, agua potable y saneamiento, vivienda adecuada y oportunidades de participación en la vida social y cultural. (Andía, 2010, p.16).

3.2.1. Calidad de gestión percibida del Programa Vaso de Leche

La presente investigación al referirse a la calidad de gestión, hace referencia a la calidad de gestión que perciben los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Lucre por parte de la Municipalidad Distrital de Lucre, dando lugar a inferir que la calidad es subjetiva basado en la percepción y en los juicios de valor de los beneficiarios. La calidad de gestión es una serie de procesos sistemáticos que le permite a cualquier entidad planear, ejecutar y supervisar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los beneficiarios.

La calidad de gestión puede definirse como el resultado de la comparación entre lo que el beneficiario espera del servicio y de lo que realmente percibe, es decir, discrepancia entre expectativas y percepciones (Parasuraman et al., 1985, 1988; Grönroos, 1984; Lehtinen & Lehtinen, 1982); en consecuencia, se considera que, “la calidad que un usuario cree que tiene un producto, la cual se puede o no coincidir con la calidad objetiva, ya que tiene que ver con la percepción, un criterio completamente subjetivo” (Kotler & Armstrong, 2003). Es decir, la apreciación de la calidad de gestión, es la apreciación directa que hace el beneficiario al recibir un bien o servicio. Sin embargo, no se espera que siempre éste tenga una percepción positiva ya que dependerá de las exigencias de cada uno en el nivel de satisfacción que demuestren.

Tomando las palabras de Pérez (1994), la calidad de la gestión es un proceso perenne cuyos puntos representan combinaciones altamente correlacionadas de funcionalidad, eficiencia y efectividad y su grado máximo, excelencia, supone un nivel óptimo de coherencia entre todos los componentes del sistema. Ahora bien, para referirse a la calidad de gestión percibida del Programa Vaso de Leche, entiéndase que éste es un programa de complementación alimentaria y de alimentación nutricional, son ejecutados a través de las Municipalidades, este es uno de los principales programas sociales que ayudan a reducir la desnutrición crónica y anemia infantil en las diferentes zonas urbanas y rurales del estado peruano.

Es un programa social financiado por el ejecutivo que se basa en una política social asistencialista que busca mejorar la calidad de vida de los más necesitados. Es decir, “Los recursos para el programa vaso de leche provienen del ministerio de economía y sólo son utilizados para comprar alimentos destinados a los beneficiarios y los otros gastos como transporte serán cubiertos por recursos propios del municipio” (Cusihualpa, 2013).

Parafraseando a Carrasco (2013), considera que las municipalidades son instituciones que considera los fondos del programa vaso de leche en su presupuesto. Además, su función es brindar el servicio alimentario a los comités de vaso de leche y centros de atención en sus diferentes modalidades que le confiere al órgano de competencia de programas sociales para la ejecución del

presupuesto transferido y posteriormente brindar un servicio oportuno de sus alimentos a los beneficiarios empadronados.

El mismo que es corroborado por MIDIS (2016), indicando que toda municipalidad: “Es responsable de la ejecución del programa alimentario que, en coordinación con las organizaciones de base social, organiza y ejecuta la implementación del programa; en la selección de los beneficiarios, distribución, supervisión y evaluación de resultados.”

Entonces estos son órganos autónomos para la ejecución que se verá reflejada la calidad de gestión en su servicio brindado a los beneficiarios. Puesto que se puede considerar a la calidad de gestión como la acción de gerencia y de liderazgo para que permanentemente se abran y se cierren brechas que conduzcan a lograr cumplir con cada una de las metas; teniendo procesos administrativos efectivos (Velásquez, 2004).

Para efectos de una concepción apropiada, es preciso considerar las dimensiones de la calidad de gestión del Programa de Vaso de Leche; entendiéndose por calidad de gestión como la efectividad de los procesos administrativos que son una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de lineamientos, políticas y/o diligencias establecidas en una empresa u organización, con el fin de mejorar la eficiencia, la coherencia y la contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales (García, 2019). En esta perspectiva, la calidad de gestión del Programa Vaso de Leche, implica “Una adecuada ejecución de labores logísticas, financieras y operativas de los programas sociales, ya que es responsabilidad absoluta de las Municipalidades la organización, coordinación de la programación para la compra, distribución, supervisión y evaluación del programa” (Cusihualpa, 2013).

En consecuencia, las Municipalidades Provinciales y Distritales, como responsables de la ejecución del Programa del Vaso de Leche, organizan el programa, coordinan y ejecutan la implementación del Programa del Vaso de Leche, en sus fases de selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación, constituyéndose estos últimos, en las dimensiones de la gestión del programa objeto de estudio.

1. Planificación y selección de beneficiarios

Cerna (2019), consideran que el Reglamento de la Ley N°28540 (Ley que crea el Registro Unificado Regional de Beneficiarios de los Programas Sociales), define como beneficiarios de los programas sociales; a las personas en situación de vulnerabilidad, exclusión o pobreza, que acceden temporalmente a bienes o servicios de uno o más programas sociales.

Un requisito fundamental es lo establecido en la Ley N° 27470 (Ley que Establece Normas Complementarias para la Ejecución del Programa del Vaso de Leche) en su Artículo 6° el que precisa que las municipalidades dan cobertura a los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche: niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en período de lactancia, priorizando entre ellos la atención a quienes presenten un estado de desnutrición o se encuentren afectados por tuberculosis (Cerna, 2019).

Para el caso del Programa del Vaso de Leche, sus beneficiarios se clasifican de la siguiente manera:

1. *Primera prioridad.* - son niños y niñas de 0 meses a 6 años, madres gestantes y madres que dan lactar.
2. *Segunda prioridad.* - en la medida que los recursos asignados alcancen la atención puede extenderse a los niños y niñas de 7 a 13 años, ancianos y personas afectados por tuberculosis.

La Ley N° 27470 establece normas complementarias para la ejecución del programa del vaso de leche; así mismo en el numeral 7.2, establece expresamente que “las municipalidades, en coordinación con el Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche, efectuarán el empadronamiento o encuestas para determinar la población objetivo del Programa e informarán semestralmente al Instituto Nacional de Estadística, bajo responsabilidad.”

Así mismo, la Norma Técnica sobre la Remisión del Resumen de Empadronamiento Distrital de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche, aprobada mediante la Resolución Jefatural N.º 217-2006-INEI establece que el empadronamiento de la población objetivo del Programa

del Vaso de Leche será convocado por la autoridad municipal en coordinación con el Comité de Administración del Programa y se organizará con la participación de los Comités de Base y/o Comités Locales, mediante entrevista directa y llenando las fichas socioeconómicas o formatos aprobados por la municipalidad.

Para lograr una eficaz cobertura de beneficiarios en el Programa del Vaso de Leche, los municipios deben realizar una adecuada focalización de sus beneficiarios, para tal fin los responsables del Programa deberán aplicar una Ficha Socioeconómica Única, por medio de la cual se recogen las características socioeconómicas del hogar y es el instrumento que le permite realizar el empadronamiento de los Hogares con potenciales beneficiarios.

En ese entender, se considera que los siguientes indicadores:

- Aplicación de fichas socioeconómicas.
- Evaluación de requisitos
- Actualización de registro
- Empadronamiento de beneficiarios

2. Organización: Adquisición de productos

Según Cerna (2019), cada Municipalidad sea esta Provincial o Distrital, es la responsable de definir el tipo de alimento con el cual ejecuta el Programa del Vaso de Leche, debiendo buscar la eficiencia en la utilización del producto. Las adquisiciones de alimentos para el Programa del Vaso de Leche, deben cumplir con las disposiciones de la Ley N° 27470, modificada por Ley N° 27712, y demás normas complementarias, entre las que se encuentra la Ley de Contrataciones del Estado, aprobada por Decreto Legislativo N° 1017, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 184-2008-EF.

De acuerdo con el numeral 2.2 de la Ley N° 27470, “el Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche de cada Entidad es el órgano responsable de seleccionar los insumos alimenticios conforme a las disposiciones establecidas en la normativa vigente sobre el Programa del Vaso de Leche.” Para tal efecto, las “Organizaciones de Base, alcanzarán sus propuestas de insumos, previa consulta de los beneficiarios”.

Las municipalidades provinciales y distritales deberán adoptar las medidas pertinentes para asegurar que los recursos del Programa financien la ración alimenticia diaria, que deberá estar compuesta por productos 100% de origen nacional en aquellas zonas en las que la oferta de productos cubre la demanda o alimentos que contengan un mínimo de 90% de insumos de la localidad, de acuerdo a lo establecido en la Ley N°27712.

En la definición de los requerimientos técnicos mínimos de los alimentos que serán adquiridos para el Programa del Vaso de Leche, debe tenerse presente que, conforme a lo dispuesto en el numeral 4.1 de la Ley N° 27470, debe adquirirse los alimentos de “mayor valor nutricional, adecuadamente balanceados y que tengan el menor costo”.

De acuerdo con lo dispuesto en el citado numeral 4.1 de la Ley N° 27470, en los procesos de selección para la adquisición de alimentos para el Programa del Vaso de Leche, “el Comité Especial deberá tener en cuenta los siguientes criterios: valores nutricionales, condiciones de procesamiento, porcentaje de componentes nacionales, experiencia y preferencia de los consumidores beneficiarios”.

Del mismo modo, el artículo 3° de la referida Ley establece que estos recursos deben utilizarse únicamente en la adquisición de los alimentos que constituyen la ración alimenticia diaria (leche y/o alimentos equivalentes) y sólo si existe disponibilidad de recursos se puede cubrir el valor del azúcar. Dicha ración debe cumplir con los valores nutricionales establecidos en la Resolución Ministerial N° 711-2002-SA/DM, que aprobó la Directiva “Valores nutricionales mínimos de la ración del Programa del Vaso de Leche”.

Asimismo, se indica que los recursos propios de las municipalidades, donaciones e intereses generados por depósitos de recursos provenientes del PVL, pueden ser utilizados para cubrir los gastos operativos del Programa, tales como: transporte, combustible, mantenimiento de cuenta corriente, etc.

En ese entender, se considera que los siguientes indicadores:

- Programación de productos

- Selección de insumos alimenticios
- inspección de alimentos

3. Ejecución: Distribución de productos

Es el logro de cada uno de los objetivos planteados, teniendo en cuenta los procedimientos y planes establecidos (Zavala, 2012). Además, se debe considerar la puntualidad ya que, según Álvarez, Carrasco & Pacheco (2016), “Es una actitud humana, una virtud de coordinación para satisfacer una necesidad en un tiempo determinado con anticipación”.

El Programa del Vaso de Leche tiene que implementar una serie de procesos para cumplir con el cometido de llevar alimento a los beneficiarios, desde la conformación de los comités de madres hasta la preparación y consumo del o los productos, se discurre por una serie de pasos o fases que resultan indispensables describir para orientar a la administración municipal a fin que dicha distribución sea adecuada y efectiva.

El proceso de distribución, es el movimiento de alimentos a cada Comité del Programa del Vaso de Leche, beneficiarios en el ámbito de su jurisdicción de la municipalidad. Las Oficinas del Programa del Vaso de Leche, deberán efectuar una programación mensual, considerando la disponibilidad de productos del programa, facilidades logísticas y accesibilidad geográfica a los Comités del Vaso de Leche.

Toda entrega de alimentos del Programa del Vaso de Leche, se formaliza con la suscripción de los siguientes documentos: “Pedido de Comprobante de Salida” (PECOSA) y el “Acta de Recepción de Alimentos”, a nombre de la presidente del Comité del Vaso de Leche, en representación de dicho comité.

En estricto cumplimiento de la Ley N°27470, Ley sobre la Ejecución del Programa del Vaso de Leche, establece que los alimentos que se adquieran con los recursos del Programa del Vaso de Leche serán distribuidos a la población beneficiada en todos los casos como alimento preparado, a través de los Comités del Vaso de Leche.

Los Comités del Programa del Vaso de Leche deberán cumplir con el requisito que exige un abastecimiento obligatorio los siete días de la semana a los beneficiarios de sus comités.

En ese entender, se considera que los siguientes indicadores:

- Recepción de insumos alimenticios
- Control de distribución del producto
- Fortalecimiento de capacidades a beneficiarios

4. Supervisión: Seguimiento y evaluación

El control es fundamental cuando se trata de los programas sociales que lleva adelante el gobierno peruano, puesto que la eficiencia, eficacia y economía con que lleven adelante los programas sociales, redundara en la mejora de las condiciones de la población objetivo e incrementara el impacto de los mismos.

De acuerdo a la Ley N°27470, que dicta normas complementarias de la Ley del Programa del Vaso de Leche, la Contraloría General de la República tiene la función de supervisar y controlar el gasto del Programa del Vaso de Leche a nivel provincial y distrital, debiendo las municipalidades respectivas conservar en su poder la documentación original sustentatoria de la ejecución del Programa del Vaso de Leche, a fin de rendir cuenta del gasto efectuado y del origen de los alimentos adquiridos, bajo responsabilidad, al Órgano Rector del Sistema Nacional de Control, en el modo y oportunidad que se establezca en la directiva pertinente que emitirá el citado organismo.

En ese entender, se considera que los siguientes indicadores:

- Participación comunitaria
- Consumo de leche y/o alimento complementario
- Cumplimiento de metas
- Control del estado nutricional

5. Supervisión: Infraestructura

No sólo se trata de prever la disponibilidad de alimentos, sino también exige igualmente que éstos se encuentren adecuadamente almacenados, ello significa contar con una infraestructura adecuada que permita un flujo

permanente de estos alimentos, incluso en situaciones de contingencia – desastres naturales, shocks económicos, guerras, etc. Adicionalmente, permitiría una mayor influencia sobre la posibilidad de incrementar la infraestructura para el desarrollo, que puede tener una importancia central para el logro de la seguridad alimentaria. Aunque la infraestructura se refiere a una diversidad de construcciones, que se constituyen en las instalaciones de saneamiento básico que tienen un impacto muy fuerte en la prevalencia de enfermedades infecciosas que afectan particularmente a los niños.

De acuerdo a la Ley N°27470, que dicta normas complementarias de la Ley del Programa del Vaso de Leche, el nivel provincial y distrital tiene la función de requerir la adecuada Infraestructura del proveedor a contratar con la Entidad, a través de la presentación de Registro Sanitario, constancia de vigilancia sanitaria emitida por DIRESA, del establecimiento de preparación y manipulación de los alimentos del Programa del Vaso de Leche.

En ese entender, se considera que los siguientes indicadores:

- Lugar de preparación y servicio de alimentos
- Prácticas de manipulación de alimentos
- Consumo de alimentos

3.2.2. Satisfacción de beneficiarios del Programa Vaso de Leche

La satisfacción es considerada como el resultado del procesamiento cognitivo de la información de una comparación realizada por la persona entre sus expectativas y el rendimiento percibido. En ese sentido, Kotler y Keller (2012) a partir de lo citado por Siuse (2017), consideran que la satisfacción es el conjunto de emociones de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto contra las expectativas que se tenía. Es decir, es el resultado más pobre que las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas, estará satisfecho. Si excede las expectativas, el cliente estar muy satisfecho o complacido.

Parafraseando a Molina (2007) a partir de lo citado por León (2010), la satisfacción es el resultado de la calidad percibida, así como también de las variables que intervienen en el desarrollo de determinada situación en la que se está evaluando la satisfacción. Al respecto, Morales y Hernández (2004), precisaron en el sentido

que la satisfacción del consumidor reposa en “la estimación cognitiva calificando aspectos tales como las bondades de los productos y la aseveración de las expectativas”.

Por otro lado, el beneficiario es una persona o personas que reciben un bien o servicio en su condición de pobreza o necesitado. Tomando la idea del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2019), casi siempre los beneficiarios son de apoyo social de prioridad alimentaria como por ejemplo el Programa Qaliwarma, Programa del Vaso de Leche ejecutado por los gobiernos locales. Es decir, la satisfacción es semejante a calidad del servicio y la calidad está basada en la percepción del usuario, porque la calidad y la satisfacción son necesidades de los beneficiarios.

Tomando las palabras de Ticona (2015), la satisfacción del beneficiario es el resultado de un proceso que se inicia y culmina en el mismo, es un fenómeno subjetivo desde su naturaleza hasta su propia medición. La satisfacción se presenta en dos expectativas: rendimiento recibido y nivel de satisfacción. La misma, es considerada, como el cumplimiento de expectativas frente a un servicio o consumo por parte de una población, en este caso las personas beneficiarias del programa del vaso de leche y a la vez es la respuesta cognitiva con respecto al consumo o uso de un producto o servicio.

El programa Vaso de Leche, debería estar dirigido a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, el debate se centra en cuestionar la gestión de los mismos en el sentido de la supervisión que estos deberían tener en aras de salvaguardar los recursos para que lleguen a manos de quienes realmente lo necesitan (Abanto & Cabrera, 2017). En esa misma perspectiva, tomando la idea de Huiza (2006), la satisfacción es el grado de expresión relacionada al bienestar que experimenta el beneficiario.

Para Pons (2009), los programas sociales, desde un enfoque del Estado Social, son “la ejecución de principios que inspiren a la sociedad a su propio desarrollo, basado en el autocompromiso personal, familiar y social para lograr estándares de vida y éxito social”. Puede ser valorada a través de la observación o expresada por medio del lenguaje y que fue medido en niveles altos y bajo a través de una escala. Por lo mismo, la **satisfacción** sobre el programa del vaso de leche, es el resultado que

cubre las expectativas con relación al producto consumido por la población objetivo, madres gestantes y madres en período de lactancia al consumir un producto (Peralta, 2006).

Para generar una satisfacción positiva por parte del beneficiario, es imprescindible que este tipo de programas tenga una evaluación periódica de su impacto. El Programa Vaso de Leche no se ha evaluado en los últimos 15 años, bien se podría iniciar un estudio que realice un seguimiento a los niños que fueron beneficiados por el programa y cómo este ha impactado en la reducción de su condición de pobreza en un contexto de desaceleración económica (ComexPerú, 2018).

Los programas sociales tienen como **objetivo** contribuir a la reducción de la pobreza, de modo que un niño que nació en un hogar pobre, al crecer ya no lo sea y tenga un futuro mejor. Para lograrlo, la identificación y la selección de sus beneficiarios es clave para que el apoyo gubernamental llegue solo a quienes lo necesitan, y se pueda invertir, paralelamente, en una educación, infraestructura y salud de mayor calidad. Con un programa focalizado, solo se atendería a un determinado grupo, región o problema y se implementa empleando focalización geográfica y/o individual, como es el caso del el Programa del Vaso de Leche. Sin embargo, la falta de una focalización adecuada ha generado grandes desperdicios de los recursos fiscales, pues existen altas tasas de filtración (ComexPerú, 2018).

Estas altas tasas de filtración son producto de ausencia de una adecuada estructuración de la política social en nuestro país. Esto significa que los programas sociales están fragmentados y no constituyen una política integral, lo que desemboca en irregularidades y, como comúnmente sucede, terminan excluyendo a las personas que, por su precaria condición económica, sí deberían recibir estos beneficios.

Las filtraciones y la necesidad de reestructurar la política social no son un tema novedoso, ya en 2009, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) reportó que el PVL tenía una tasa de filtración del 51%, en 2015 llegó a un 74.9% del total de hogares beneficiarios. Hagamos las reformas pertinentes y no dejemos que estas cifras sigan incrementándose. No es tan solo una cuestión de aumentar el gasto, sino de saber administrarlo (ComexPerú, 2018). Las filtraciones responden a que hay muchos “antiguos pobres” que superaron la pobreza y, a pesar de ello, siguen

percibiendo el programa. La falta de control de la infiltración tiene que ver con una limitada capacidad del programa de incorporar nueva información de la elegibilidad de beneficiarios.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2008), considera que los beneficiarios son las personas que se encuentran ante una inseguridad alimentaria ya que por sus carencias económicas no consumen alimentos nutritivos. Entre ellos se encuentran niños menores de 6 años de edad, las madres gestantes y las madres en período de lactancia, priorizando entre ellos a los que presentan un cuadro alto de desnutrición o de tuberculosis.

La focalización es el proceso por el cual los recursos del estado son dirigidos a grupos de personas plenamente identificadas según el criterio de pobreza como población objetivo de los programas sociales. Esta misma, decide quién es más pobre y a quienes se deben incluir en los programas sociales, siendo este un instrumento de protección social que busca que todas las personas puedan tener acceso a un conjunto de bienes y servicios que les permita desarrollarse en un contexto de libertad y acceder a las oportunidades que tiene por derecho, concepto que se tomó en cuenta para la identificación y ubicación de mi población objetivo de estudio en el presente trabajo de investigación.

Parafraseando al Centro de estudios y prevención de desastres – CEPAL (1995), la focalización es decidir quién es pobre y quienes deben de ir a los programas sociales. Focalizar consiste primero en identificar la población que tiene una necesidad insatisfecha, luego se elabora el proyecto tomando en cuenta las características de la población como es el índice demográfico y el índice de pobreza, es concentrar los recursos disponibles en una población de beneficiarios potenciales.

A. Selección de beneficiarios

Los beneficiarios son personas que se hallan en situación vulnerable, riesgo social o pobreza y que acceden temporalmente a los bienes o servicios de un programa social. Entre las personas beneficiadas por estos programas se encuentran niños, adolescentes, personas con discapacidad, personas de edad avanzada y víctimas de violencia familiar.

La selección de beneficiarios es la etapa en la que se realiza el empadronamiento de los beneficiarios que recibirá una ración alimenticia diariamente. Sin embargo, antes la municipalidad deberá registrar en primer lugar a los beneficiarios del primer grupo objetivo, los niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en período de lactancia.

Si los beneficiarios del primer grupo objetivo son atendidos todos los días y además existen recursos disponibles, se empadronará a los niños de 7 a 13 años, ancianos y afectados por tuberculosis, dando mas prioridad a los que presentan estado de desnutrición.

- Empadronamiento según requisito
- Continuidad de beneficiarios con requisitos
- Reemplazo de beneficiarios por desinterés y cambio domiciliario

B. Calidad del producto

Adquirir los alimentos que contengan valor nutricional apropiadamente balanceado, el valor nutricional de acuerdo a lo estipulado por la Resolución Ministerial N° 711-2002-SA, la ración de vaso de leche debe cubrir por lo menos el 15% de las 1,380 kilocalorías que debe consumir en el día un niño menor de 6 años; es decir, 207 kilocalorías mínimo que deberá contener la ración al día, además la distribución energética de carbohidratos, grasa y proteínas se expresan en porcentaje y la suma debe ser 100%. ($61,1\% + 25,6\% + 13,3\% = 100\%$).

El Comité Especial designado para realizar el proceso de selección de proveedores, deberá tener en cuenta los siguientes criterios: valor nutricional, condiciones de procesamiento, porcentajes de componentes nacionales, experiencia y preferencia de los consumidores. Deben ser alimentos sin procesar, alimentos de origen agrícola, ganadero o agroindustrial de origen 100% nacional.

- Conformidad con el tipo de producto
- Contenido de nutrientes en alimentos
- Características organolépticas

C. Desempeño logístico

El Ministerio de Economía y Finanzas transfiere recursos a los órganos municipales, de acuerdo con el índice de distribución establecido cada año, en base a indicadores de pobreza; estas deben ser utilizados exclusivamente en la adquisición de los alimentos que constituyen la ración alimentaria diaria. Los recursos propios de las municipalidades, pueden ser utilizados para cubrir los gastos operativos del Programa, como: transporte, combustible, mantenimiento de cuenta bancaria, etc.

- Asignación de productos en fecha programada
- Distribución equitativa
- Control del estado físico de los productos

3.2.3. Relación entre la percepción de la calidad de gestión y satisfacción de beneficios del Programa Vaso de Leche

El Programa del Vaso de Leche es un programa social creado para proveer apoyo en la alimentación a través de la entrega de una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable; el programa está destinada a niños y niñas de 6 a 36 meses, preescolares, escolares, madres gestantes, mujeres en lactancia, ancianos y otros grupos quienes se constituyen como los beneficiarios de dichos programas.

En la misma línea, Cusihualpa (2013), señala que: “los programas alimentarios es importante porque cumplen dos funciones: mejorar la calidad de vida y reducir la pobreza, esto genera un equilibrio entre una buena alimentación y una buena salud sobre todo en los niños, madres gestantes, lactantes”. Vale decir, el programa debe promover una política y objetivos de calidad, ello implica optimizar los procesos, proveer los recursos y mejorar la eficacia de la gestión de la calidad, así como el compromiso para con los beneficiarios.

Asimismo MIDIS (2016), señala que “Los(as) usuarios(as) de los programas sociales son ante todo y fundamentalmente ciudadanos(as) para quienes la calidad del servicio es un derecho”. Entonces la calidad es un derecho ciudadano del beneficiario del programa social; es decir. el grado en que un conjunto de características inherentes de un bien o servicio satisfacen las necesidades y expectativas de los beneficiarios.

En palabras Velásquez (2004), la calidad de gestión es la acción de gerencia y de liderazgo para que permanentemente se abran y se cierren brechas que conduzcan a lograr cumplir con cada una de las metas; teniendo procesos administrativos efectivos.

Parafraseando a Garcia (2010), la calidad de gestión es la efectividad de los procesos administrativos que son una cadena o una serie de actos regidos por un conjunto de lineamientos, políticas o diligencias establecidas en una organización, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia, de esa manera cubrir las expectativas de los beneficiarios.

Por otro lado, Kipes & Garcia (2010), manifiestan que “La satisfacción es sinónimo de calidad del servicio y la calidad está basada en la percepción del usuario por que la calidad y la satisfacción son razonables de las necesidades de los beneficiarios”.

3.3. Marco Conceptual

- **Calidad de gestión.** La calidad de gestión es un proceso perenne cuyos puntos representan combinaciones altamente correlacionadas de funcionalidad, eficiencia y efectividad y su grado máximo, excelencia, supone un nivel óptimo de coherencia entre todos los componentes del sistema.
- **Satisfacción.** La satisfacción es el conjunto de emociones de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto contra las expectativas que se tenía.
- **Beneficiarios.** El beneficiario es una persona o personas que reciben un bien o servicio en su condición de pobreza o necesitado.
- **Satisfacción de beneficiarios.** Es el resultado de un proceso que se inicia y culmina en el mismo, es un fenómeno subjetivo desde su naturaleza hasta su propia medición.
- **Programa de vaso de Leche.** Es un programa social creado para proveer apoyo en la alimentación a través de la entrega de una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable, con el propósito de ayudarla a elevar los niveles de nutrición en la población vulnerable de pobreza y extrema pobreza.
- **Programas sociales.** Es la ejecución de principios que inspiren a la sociedad a su propio desarrollo, basado en el auto-compromiso personal, familiar y social para lograr estándares de vida y éxito social. Considera también como una iniciativa que

tiene como objetivo a mejorar las condiciones de vida de una población. Estos programas están orientados a la totalidad de la sociedad o, al menos, a un sector importante que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas.

- **Asistencialismo.** Es la actitud política orientada a resolver problemas sociales a partir de la asistencia externa en lugar de generar soluciones estructurales, el asistencialismo es una de las actividades sociales que históricamente han implementado las clases dominantes para paliar mínimamente la miseria que generan y para perpetuar el sistema de explotación.
- **Política de desarrollo.** Es un conjunto de medidas que busca fomentar el crecimiento sostenible, promover condiciones sociales, culturales, políticas, económicas y jurídicas que faciliten el acceso de toda la población a los beneficios del desarrollo en condiciones de igualdad y equidad.
- **Política filantrópica.** Son un conjunto de actividades que pretende construir una sociedad más justa y equitativa, en la cual todas las personas tengan las mismas posibilidades de desarrollo. Además, busca que los individuos ayuden a otras personas de forma desinteresada, es decir, sin intereses, sin fines de lucro y sin requerir nada a cambio.
- **Pobreza.** La pobreza es la privación de bienestar de manera pronunciada, es decir, la falta de acceso a capacidades básicas para funcionar en la sociedad y de un ingreso adecuado para enfrentar necesidades de educación, salud, seguridad, empoderamiento y derechos básicos (Haughton & Khandker, 2009).
- **Población marginal.** Conjunto de viviendas precarias edificadas con cualquier tipo de material que los habitantes tengan a su disposición. Además, es considerado un fenómeno multidimensional y estructural, expresado en la desigual distribución del progreso, en la estructura productiva y en la exclusión de diversos grupos sociales, tanto del proceso como de los beneficios del desarrollo.
- **Municipalidad.** Son órganos de gobierno local que emanan de la voluntad popular. Además, es una persona Jurídica de derecho público con autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia.

- **Organización social.** Es una institución en una sociedad que trabaja para socializar en grupos de personas que interactúan entre sí, en virtud de que mantienen determinadas relaciones sociales con el fin de obtener ciertos objetivos.
- **Desnutrición.** Es un estado patológico ocasionado por la falta de ingestión o absorción de nutrientes. De acuerdo a la gravedad del cuadro, dicha enfermedad puede ser dividida en primer, segundo y hasta tercer grado.
- **Desnutrición infantil.** La desnutrición infantil es el resultado de la ingesta insuficiente de alimentos (en cantidad y calidad), la falta de una atención adecuada y la aparición de enfermedades infecciosas (UNICEF, 2011).
- **Seguridad alimentaria.** Es un estado en el cual todas las personas gozan, en forma oportuna y permanente, de acceso físico, económico y social a los alimentos que necesitan, en cantidad y calidad, para su adecuado consumo y utilización biológica, garantizándoles un estado de bienestar general que coadyuve al logro de su desarrollo.

CAPÍTULO IV

METODOLÓGIA

4.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es básica, en la medida que no tiene fines prácticos inmediatos; vale decir, su propósito fundamental es generar conocimiento respecto a la percepción de la calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche. En ese sentido, Tam, Vera y Olivera (2008) sostiene que la investigación básica “Tiene como objetivo mejorar el conocimiento per se, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato” Y en cuanto al método, corresponde al no experimental, en la medida que se realiza sin manipular deliberadamente las variables de estudio, basándose fundamentalmente en la observación de la situación tal y como se da en su contexto natural.

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño al cual corresponde el estudio es descriptivo correlacional. Es descriptivo en la medida que su objetivo es describir la naturaleza de las variables de estudio, sin que su preocupación básica sea las razones por la que se presenta de tal forma; y es correlacional, en la medida que “Tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables” (Peña, 2012); en este caso particular, pretende valorar la relación o asociación entre la percepción de la calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche, pudiéndose establecer una relación positiva, negativa o ausencia de correlación.

4.3. Población y muestra

La población de estudio está constituida por los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche (PVL) de la jurisdicción del distrito de Lucre, provincia de Aymaraes, Región Apurímac, cuya distribución población es como sigue:

Tabla 2*Población beneficiaria por comunidad y según grupo poblacional*

COMUNIDAD	GRUPOS POBLACIONALES BENEFICIARIOS						TOTAL
	Niños 0-6 años	Madres gestantes	Madres periodo de lactancia	Niños de 7-13 años	Ancianos	Otro (indicar)	
Sicuna	20		01	06	23		50
Mutca	02			02	17		21
Nuevo (reasantado)	22		03		09	04	38
Ichuccalla	21		08	08	06		43
Pinco				08	12		20
Yanamisa	13		03	05	15		36
Acoycha	13		09	09	27		58
Cayhuachahua	42	04	07	01	31	11	96
Ccollo	09		01	05	03		18
Socco	15	07	05		24	03	54
Distrito de Lucre	34	01	10	11	22	04	82
Socco Avancorma	12	01	02	12	09		36
San Juan de Juta	49	10	27	20	39	13	158
TOTAL	252	23	76	87	237	35	710

Fuente. Padrón de beneficiarios del PVL de la municipalidad distrital de Lucre, 2019.

Para la determinación de la muestra, se ha recorrido a la técnica de muestreo probabilístico simple, distribuidos en comunidades beneficiarias relativamente homogéneas, constituyéndose en agrupaciones naturales de las cuales se seleccionan aleatoriamente los elementos de la muestra; estableciéndose el tamaño de la muestra mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

Población beneficiaria por comunidad y según grupo poblacional

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde: • N = Total de la población

- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

- d = precisión (en su investigación use un 4%).

Reemplazando se tiene lo siguiente:

$$n = \frac{710 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.04^2 (710-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{710 * 3.84 * 0.05 * 0.95}{0.0016 * 709 + 3.84 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{129.504}{1.3168} \quad \boxed{n = 98}$$

En consecuencia, la muestra resultante o tamaño muestral asciende a un total de 98 beneficiarios del Programa Vaso de Leche, estructurados en 07 comunidades, de un total de 13 comunidades, cuya distribución de la muestra es como sigue:

Tabla 3

Tamaño y distribución muestral por comunidades

Comunidad	Tamaño de muestra	
	fi	hi%
Sicuna	11	11
Mutca	5	5
Pinco	4	4
Yanamisa	8	8
Cayhuachahua	20	21
Distrito de Lucre	17	18
San Juan de Juta	33	34
TOTAL	98	100

Fuente. Generado en base al padrón de beneficiarios del PVL de la municipalidad distrital de Lucre, 2019.

4.4. Procedimiento de la investigación

La presente investigación se desarrollará en 3 pasos o etapas.

Primera fase: Planificación de las actividades necesarias para el desarrollo de la investigación; entre ellas, se seleccionan las fuentes bibliográficas para el marco teórico-conceptual, definición de las categorías, subcategorías y los indicadores respectivos.

Segunda Fase: Es la etapa del trabajo de campo de la investigación, en donde a través de la técnica de encuesta se llevará a cabo la aplicación del cuestionario de encuesta para el registro de datos que serán sometidas a un proceso de análisis, interpretación y reflexión.

Tercera fase: Y en concordancia con los objetivos e hipótesis de estudio, se presentarán los resultados, a través de las conexiones de las variables y dimensiones previamente establecidas, confrontando con el marco teórico existente.

4.5. Técnica e instrumentos

A. Instrumentos de investigación

Considerando que la técnica de investigación es la encuesta, como instrumento se tendrá el **cuestionario** de encuesta, tipo escala de Likert, el mismo estará organizado en concordancia a las variables e indicadores de estudio,

B. Diseño de material de investigación

El cuestionario de encuesta, se diseñará teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de estudio. La estructura del cuestionario tendrá 3 partes centrales, de las cuales se descompondrán en ítems más específicas, en concordancia a los indicadores establecidos en la operacionalización de variables.

C. Técnicas estadísticas

Considerando que el enfoque de estudio es de carácter cuantitativo (aunque las variables de estudio son cualitativas de tipo ordinal), se aplicará la prueba estadística no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman, en la medida que se desea medir la asociación entre dos variables. Resulta apropiada para datos ordinales, o los de intervalo que no satisfagan el supuesto de normalidad.

Establece el grado de relación entre dos variables. Los valores del coeficiente de correlación de Spearman van de -1 a +1. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y el valor absoluto del coeficiente de correlación indica la fuerza de la

relación entre las variables, donde los valores absolutos mayores indican que la relación es mayor.

4.6. Análisis estadístico

A. Hipótesis nula y alterna

Ho: X y Y; no son mutuamente dependientes.

Ha: X y Y; son mutuamente dependientes.

B. Estadístico

Coefficiente de correlación de Spearman:

Rho

r_s

C. Nivel de significancia

α : 0.05

D. Regla de decisión

Se acepta o rechaza H_0 .

Se aplicará la prueba estadística no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman, donde:

$r_s = 0$ (implica ausencia de asociación)

$r_s \neq 0$ (Indica algún grado de asociación)

I. Plan de tratamiento de datos

Para el tratamiento de los datos, se tendrán en cuenta diversos pasos, como:

a. *Generación de matriz de datos*: Ordenación de la información en una disposición de filas y columnas.

b. *Depuración*: También llamado limpieza de datos, que consiste en revisar cuidadosamente el conjunto de datos, a fin de maximizar la precisión de los mismos.

D. *Listar variables*: Establecimiento y organización de las variables de estudio, a fin de dar consistencia con los problemas, objetivos e hipótesis.

E. *Análisis bivariable*: Observación de la asociación o independencia, determinación del valor p e inferencia estadística, y adopción de decisión (rechazo/aceptación de H_0).

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1. Análisis de resultados

5.1.1. Calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios del Programa Vaso de Leche

Al analizar la asociación entre la calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios del Programa Vaso de Leche (Figura N° 1), es preciso hacer notar que el 57.1% y el 65.3% de los beneficiarios muestran estar en desacuerdo, tanto con la calidad de gestión, así como con la satisfacción con el Programa Vaso de Leche (los mismos constituyen la mayoría); seguido por beneficiarios que se muestran indiferentes o neutros, respecto a la valoración de la calidad de gestión y satisfacción con el Programa Vaso de Leche, alcanzando el 19.4% y 29.6% respectivamente; resultando también llamativo que el 14.3% de los beneficiarios, manifiestan estar completamente en desacuerdo con la calidad de gestión del Programa de Vaso de Leche (aunque el 0.0% de beneficiarios que muestren insatisfacción total) y en el extremo inverso, ninguno de los beneficiarios (0.0%) revelan estar completamente de acuerdo con la calidad de gestión y la satisfacción con el Programa de Vaso de Leche.

Tabla 4*Nivel de calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios*

Nivel de valoración	Gestión Municipal		Calidad del Servicio Público	
	n°	%	n°	%
Completamente en desacuerdo	14	14,3	0	0,0
En desacuerdo	56	57,1	64	65,3
Neutro	19	19,4	29	29,6
De acuerdo	9	9,2	5	5,1
Completamente de acuerdo	0	0,0	0	0,0
Total	98	100,0	98	100,0

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta de estudio, 2019.

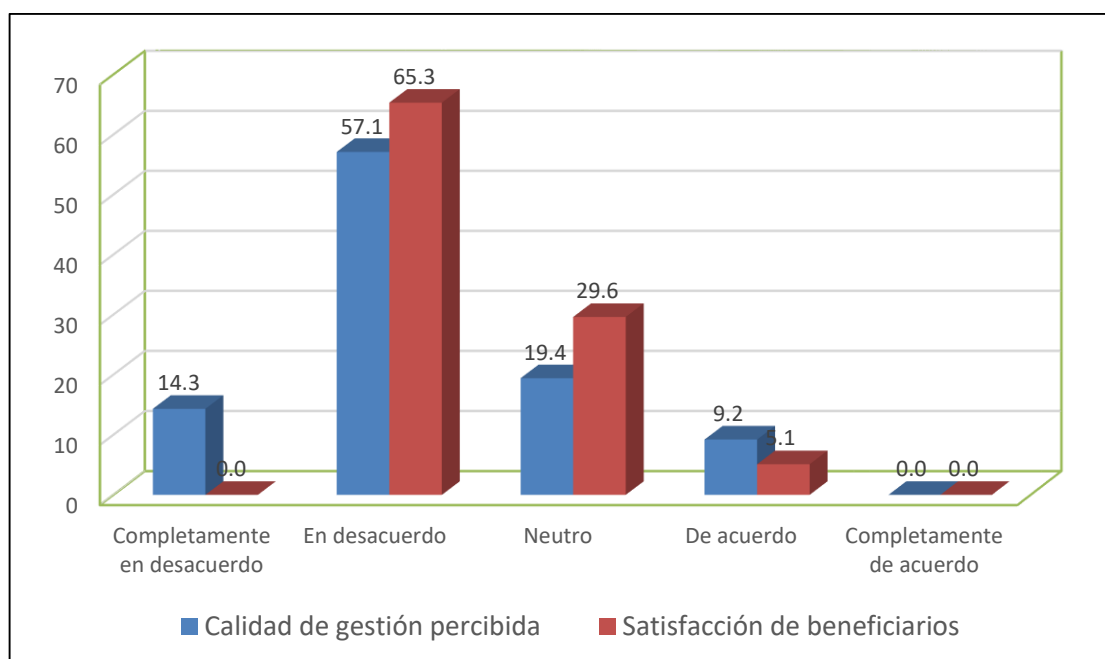


Figura 1. Calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios. Elaboración propia en base a la encuesta de estudio, 2019.

Como se podrá apreciar, existe una clara tendencia en que la valoración de la calidad de gestión, así como la satisfacción de los beneficiarios respecto al Programa Vaso de Leche sea negativa; ellos debido a que la calidad de gestión puede definirse como el resultado de la comparación entre lo que el beneficiario espera del servicio y de lo que realmente percibe, es decir, discrepancia entre expectativas y percepciones (Parasuraman et al., 1985, 1988; Grönroos, 1984;

Lehtinen & Lehtinen, 1982); en consecuencia, se considera que, parafraseando a Molina (2007) a partir de lo citado por León (2010), la satisfacción es el resultado de la calidad percibida, así como también de las variables que intervienen en el desarrollo de determinada situación en la que se está evaluando la satisfacción.

5.1.2. Calidad de gestión percibida y satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche

En la figura 2, se puede apreciar que la mayoría de los beneficiarios revelan estar en desacuerdo, tanto a nivel de la percepción de la calidad de gestión (57.1%), así como con el grado de satisfacción de la selección de beneficiarios (56.1%) del Programa de Vaso de Leche; seguido con el 19.4% por mostrarse indiferente/neutro en la apreciación sobre la calidad de gestión, y con el 40.8% por expresar su imparcialidad (neutro) de estar satisfecho o no con la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche; y de otra parte, muy tímidamente aparecen una fracción de beneficiarios que se muestran estar de acuerdo, tanto con la calidad de gestión (8.2%) y satisfacción de selección de beneficiarios (3.1%) del Programa de Vaso de Leche.

Tabla 5

Nivel de calidad de gestión percibida y satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche

Nivel de valoración	Gestión Municipal		Calidad del Servicio Público	
	n°	%	n°	%
Completamente en desacuerdo	14	14,3	0	0,0
En desacuerdo	56	57,1	55	56,1
Neutro	19	19,4	40	40,8
De acuerdo	9	9,2	3	3,1
Completamente de acuerdo		0,0	0	0,0
Total	98	100,0	98	100,0

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta de estudio, 2019.

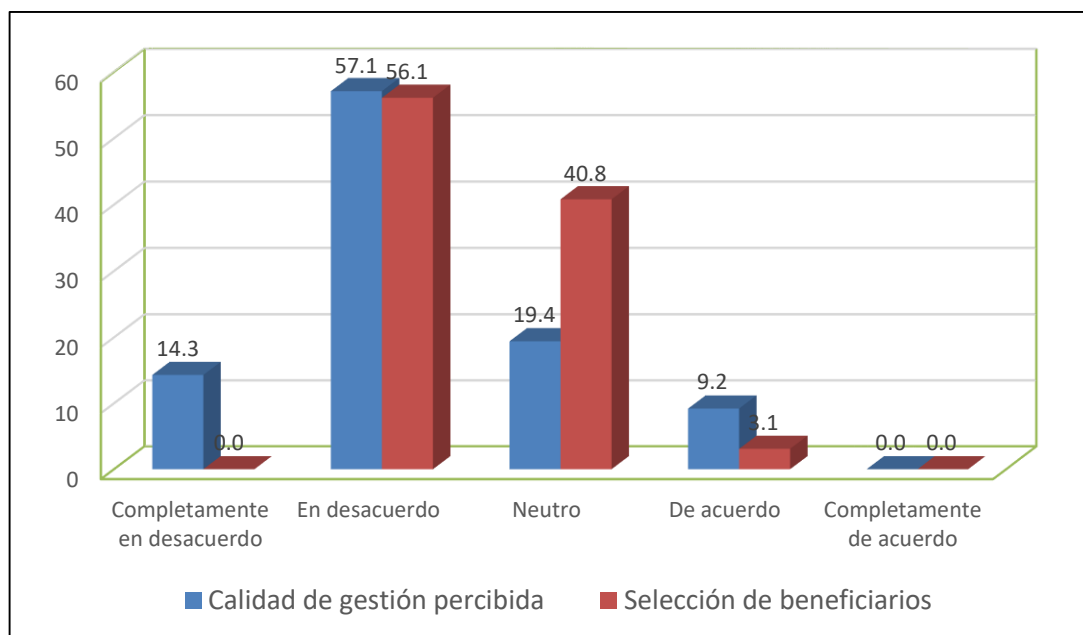


Figura 2. Calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios respecto a la selección de beneficiarios. Elaboración propia en base a la encuesta de estudio, 2019.

Al respecto, existe una fracción relevante en cuanto a la valoración de la calidad de gestión, así como la satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche sea negativa; según el MIDIS (2016), de acuerdo a los criterios de los programas sociales los beneficiarios son escogidos por su ubicación geográfica y por su condición económica presentándose en cada uno de ellos una inseguridad alimentaria por la falta de recursos, no obstante existe inconvenientes relacionados al proceso de selección de beneficiarios (empadronamiento) empleado por las municipalidades, dado que no siempre se realiza de manera transparente e idónea.

Así mismo, tomando las palabras de Cerna (2015), señala que existe problemas en cuanto a la selección de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche; toda vez, que se encuentra el problema de filtración, vale decir que son personas que no siempre conforman la población objetiva del Programa definida por ley, y tampoco vienen mostrando resultados positivos o correspondencia con el propósito del Programa Vaso de Leche.

5.1.3. Calidad de gestión percibida y satisfacción respecto a la calidad del producto del Programa Vaso de Leche

En la figura 3, se puede apreciar que la mayoría de los beneficiarios revelan estar en desacuerdo, tanto a nivel de la percepción de la calidad de gestión

(57.1%), así como el grado de satisfacción respecto a la calidad del producto brindado a los beneficiarios (55.1%) del Programa de Vaso de Leche; seguido por beneficiarios que se muestran indiferentes o neutros respecto a la valoración de la calidad de gestión y satisfacción respecto a la calidad del producto, alcanzando el 19.4% y 26.5% respectivamente; y de otra parte, el 14.3% de los beneficiarios, manifiestan estar completamente en desacuerdo con la calidad de gestión y el 3.1% de beneficiarios muestran insatisfacción total respecto a la calidad del producto brindado; en el extremo inverso, aparece una fracción de beneficiarios que se muestran estar de acuerdo con la satisfacción respecto a la calidad del producto (3.1%), sin embargo ninguno de los beneficiarios (0.0%) revelan estar completamente de acuerdo con la calidad de gestión del Programa de Vaso de Leche.

Tabla 6

Nivel de calidad de gestión percibida y satisfacción respecto a la calidad de producto del Programa Vaso de Leche

Nivel de valoración	Gestión Municipal		Calidad del Servicio Público	
	n°	%	n°	%
Completamente en desacuerdo	14	14,3	3	3,1
En desacuerdo	56	57,1	54	55,1
Neutro	19	19,4	26	26,5
De acuerdo	9	9,2	12	12,2
Completamente de acuerdo	0	0,0	3	3,1
Total	98	100,0	98	100,0

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta de estudio, 2019.

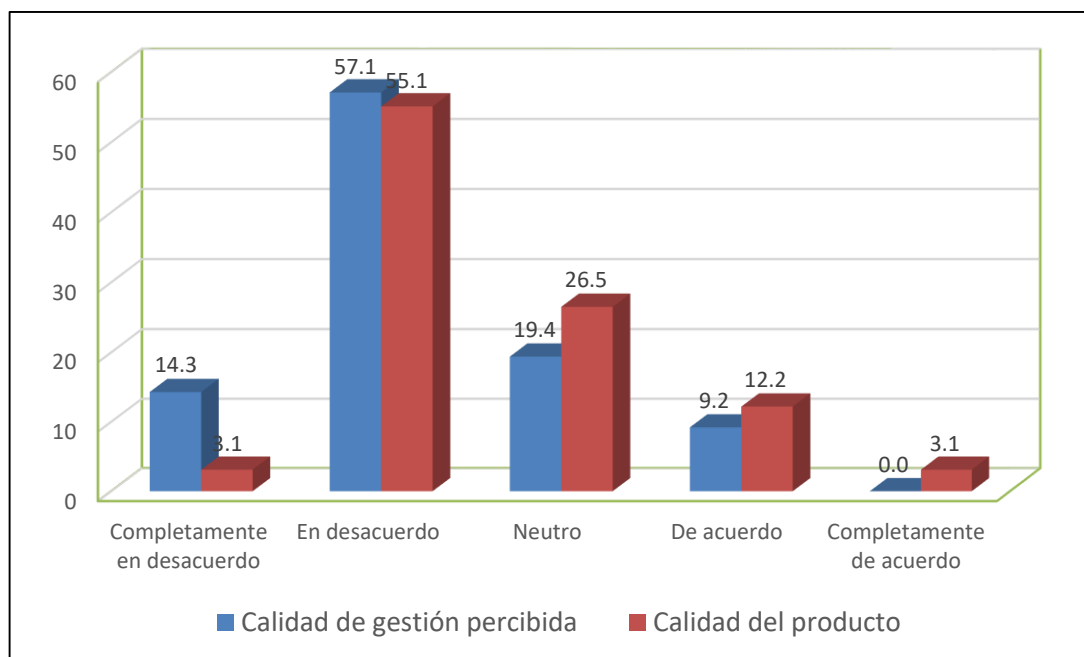


Figura 3. Calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios respecto a la calidad del producto. Elaboración propia en base a la encuesta de estudio, 2019.

Se puede apreciar, que existe una clara tendencia en cuanto a la valoración de la calidad de gestión, así como la satisfacción de los beneficiarios respecto a la calidad del producto brindado por el Programa Vaso de Leche sea negativa; no obstante es evidente la falta de regularidad en cuanto a la calidad de gestión del programa, dado que existe irregularidades en la adquisición de los productos, además la entrega de los productos se realiza en mal estado e incluso los productos en su mayoría vencidos. En esa misma línea Alcázar (2007), manifiesta que existirían lobbies alrededor de estos programas, de manera que algunas empresas generarían presiones para que sus productos sean adquiridos en los procesos de compra; ello sumado a la falta de mecanismos de supervisión y control, posibilitaría la existencia de casos de corrupción.

5.1.4. Calidad de gestión percibida y satisfacción respecto al desempeño logístico del Programa Vaso de Leche

En la figura 4, se puede apreciar que la mayoría de los beneficiarios revelan estar en desacuerdo, tanto a nivel de la percepción de la calidad de gestión (57.1%), así como con el grado de satisfacción respecto al desempeño logístico (62.2%) del Programa de Vaso de Leche; seguido por beneficiarios que se muestran indiferentes o neutros respecto a la valoración de la calidad de gestión y satisfacción respecto al desempeño logístico, alcanzando el 19.4% y 15.3%

respectivamente; y de otra parte, el 14.3% de los beneficiarios, manifiestan estar completamente en desacuerdo con la calidad de gestión y el 15.3% de beneficiarios muestran insatisfacción total respecto al desempeño logístico del Programa de Vaso de Leche; en el extremo inverso, ninguno de los beneficiarios (0.0%) revelan estar completamente de acuerdo con la calidad de gestión y la satisfacción de los beneficiarios respecto al desempeño logístico del Programa de Vaso de Leche.

Tabla 7

Nivel de calidad de gestión percibida y satisfacción respecto al desempeño logístico del Programa Vaso de Leche

Nivel de valoración	Gestión Municipal		Calidad del Servicio Público	
	n°	%	n°	%
Completamente en desacuerdo	14	14,3	15	15,3
En desacuerdo	56	57,1	61	62,2
Neutro	19	19,4	15	15,3
De acuerdo	9	9,2	7	7,1
Completamente de acuerdo	0	0,0	0	0,0
Total	98	100,0	98	100,0

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta de estudio, 2019.

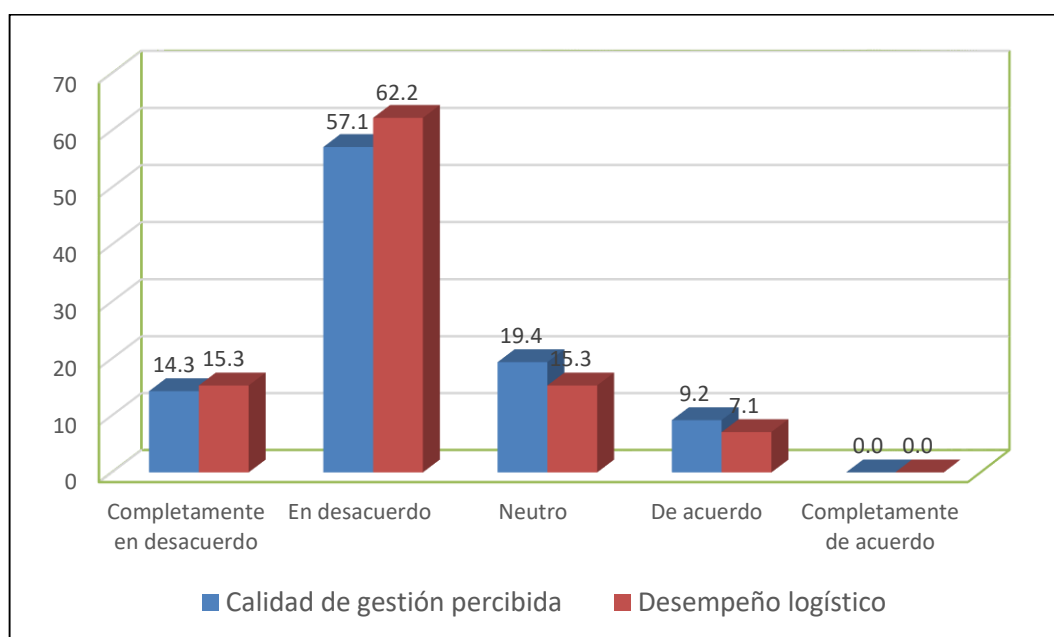


Figura 4. Calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios respecto al desempeño logístico. Elaboración propia en base a la encuesta de estudio, 2019.

Como se podrá apreciar, existe una clara tendencia que la valoración es negativa en cuanto a la calidad de gestión, así como la satisfacción de los beneficiarios respecto al desempeño logístico del Programa Vaso de Leche; al respecto cabe precisar que el Ministerio de Economía y Finanzas para la asignación de recursos del Programa se basa fundamentalmente sobre una base referida a la población del segmento beneficiario (número de niños, madres gestantes y en periodo de lactancia), sin considerar como criterio de focalización la información relacionada a los objetivos de seguridad alimentaria del programa, como por ejemplo los indicadores de pobreza la desnutrición infantil u otros indicadores relacionados.

En palabras de Suárez Bustamante (2003), el Ministerio de Economía y Finanzas transfiere recursos a los órganos municipales, de acuerdo con el índice de distribución establecido cada año, en base a indicadores de pobreza; estas deben ser utilizadas exclusivamente en la adquisición de los alimentos que constituyen la ración alimentaria diaria. Los recursos propios de las municipalidades, pueden ser utilizados para cubrir los gastos operativos del Programa, como: transporte, combustible, mantenimiento de cuenta bancaria, etc. No obstante, ComexPerú (2016), indicia que “es más de S/ 363 millones del cuál S/ 217 millones son mal gastados por consecuencia de las filtraciones”, y esto trae como resultados la ineficacia del programa por no asistir a los verdaderos pobres y extremadamente pobres que sí son la población objetivo que no se beneficia del programa.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Hipótesis general

a) *Hipótesis (nula y alterna)*

$H_0: r_{xy} = 0$ (no existe relación)

$H_i: r_{xy} \neq 0$ (existe relación)

b) *Nivel de significancia*

$\alpha = 0,01$

Tal es así que se puede inferir que la calidad de gestión percibida, se asocia con la satisfacción de beneficiarios del Programa Vaso de leche, puesto que el coeficiente

de correlación Rho de Spearman, revela una asociación positiva, con un nivel de significancia al 0,01 y una confianza de 99% en que la correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error; resultado que permite sostener la relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción de los beneficiarios, tal como se aprecia en la Tabla 1.

Tabla 8

Correlación entre calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios del Programa Vaso de Leche

CORRELACIÓN <i>Rho</i> DE SPEARMAN			
		Calidad de Gestión Percibida	Satisfacción de Beneficiarios
Calidad de Gestión Percibida	Coefficiente de correlación	1,000	,641**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Satisfacción de Beneficiarios	Coefficiente de correlación	,641**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

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

Nota. Inferencia en base a datos de estudio, 2019.

Del estadístico resultante, se concluye que el valor del coeficiente Rho de Spearman para X–Y $r_s = 0,641^{**}$ ($r_s \neq 0$) indica la existencia de asociación positiva de media a considerable, con un nivel de significancia de 0.01 (99% de confianza en que la asociación entre las variables de estudio sea verdadera y 1% de probabilidad de error); es decir, a mejor calidad de gestión percibida, mayor satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche y viceversa; aseveración que se sustenta en el P valor = 0,000 ($P < 0,01$), el cual revela una correspondencia significativa entre las variables contrastadas; por lo que se rechaza la hipótesis nula.

5.2.2. Hipótesis específicas

A. Hipótesis específica 1

a) Hipótesis (nula y alterna)

$H_0: r_{xy} = 0$ (no existe relación)

$H_i: r_{xy} \neq 0$ (existe relación)

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0,01$

Tal es así que se puede inferir que la calidad de gestión percibida, se asocia con la satisfacción de beneficiarios respecto a la selección de beneficiarios del Programa Vaso de leche, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, revela una asociación positiva, con un nivel de significancia al 0,01 y una confianza de 99% en que la correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error; resultado que permite sostener la relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción de los beneficiarios respecto a la selección de beneficiarios, tal como se aprecia en la Tabla 2.

Tabla 9

Correlación entre calidad de gestión percibida y satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche

CORRELACIÓN <i>Rho</i> DE SPEARMAN			
		Calidad de Gestión Percibida	Selección de Beneficiarios
Calidad de Gestión Percibida	Coeficiente de correlación	1,000	,622**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Selección de Beneficiarios	Coeficiente de correlación	,622**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

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

Nota. Inferencia en base a datos de estudio, 2019.

Del estadístico resultante, se concluye que el valor del coeficiente Rho de Spearman para X–Y $r_s = 0,622^{**}$ ($r_s \neq 0$) indica la existencia de asociación positiva de media a considerable, con un nivel de significancia de 0.01 (99% de confianza en que la asociación entre las variables de estudio sea verdadera y 1% de probabilidad de error); es decir, a mejor calidad de gestión percibida, mayor satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa de Vaso de Leche y viceversa; aseveración que se sustenta en el P valor = 0,000 ($P < 0,01$), el cual revela una correspondencia significativa entre las variables contrastadas; por lo que se rechaza la hipótesis nula.

B. Hipótesis específica 2

a) Hipótesis (nula y alterna)

$H_0: r_{xy} = 0$ (no existe relación)

$H_i: r_{xy} \neq 0$ (existe relación)

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0,01$$

Tal es así que se puede inferir que la calidad de gestión percibida, se asocia con la satisfacción de beneficiarios respecto a la calidad del producto brindado por el Programa Vaso de leche, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, revela una asociación positiva, con un nivel de significancia al 0,01 y una confianza de 99% en que la correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error; resultado que permite sostener la relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción de los beneficiarios respecto a la calidad del producto, tal como se aprecia en la Tabla 3.

Tabla 10

Correlación entre calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios respecto a la calidad del producto brindado por el Programa Vaso de Leche

CORRELACIÓN <i>Rho</i> DE SPEARMAN			
		Calidad de Gestión Percibida	Calidad del Producto
Calidad de Gestión Percibida	Coefficiente de correlación	1,000	,461**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	98	98
Calidad del Producto	Coefficiente de correlación	,461**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

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

Nota. Inferencia en base a datos de estudio, 2019.

Del estadístico resultante, se concluye que el valor del coeficiente Rho de Spearman para X–Y $r_s = 0,461^{**}$ ($r_s \neq 0$) indica la existencia de asociación positiva de débil a media, con un nivel de significancia de 0.01 (99% de confianza en que la asociación entre las variables de estudio sea verdadera y 1% de probabilidad de error); es decir, a mejor calidad de gestión percibida, mayor satisfacción de los beneficiarios respecto a la calidad del producto brindado por el Programa de Vaso de Leche y viceversa; aseveración que se sustenta en el P valor = 0,000 ($P < 0,01$), el cual revela una correspondencia significativa entre las variables contrastadas; por lo que se rechaza la hipótesis nula.

C. Hipótesis específica 3

a) Hipótesis (nula y alterna)

$H_0: r_{xy} = 0$ (no existe relación)

$H_i: r_{xy} \neq 0$ (existe relación)

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0,01$

Tal es así que se puede inferir que la calidad de gestión percibida, se asocia con la satisfacción de beneficiarios respecto al desempeño logístico del Programa Vaso de leche, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, revela una asociación positiva, con un nivel de significancia al 0,01 y una confianza de 99% en que la correlación es verdadera y 1% de probabilidad de error; resultado que permite sostener la relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción de los beneficiarios respecto al desempeño logístico, tal como se aprecia en la Tabla 4.

Tabla 11

Correlación entre calidad de gestión percibida y satisfacción de beneficiarios respecto al desempeño logístico del Programa vaso de Leche

CORRELACIÓN Rho DE SPEARMAN			
		Calidad de Gestión Percibida	Desempeño Logístico
Calidad de Gestión Percibida	Coeficiente de correlación	1,000	,365**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Desempeño Logístico	Coeficiente de correlación	,365**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

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

Nota. Inferencia en base a datos de estudio, 2019.

Del estadístico resultante, se concluye que el valor del coeficiente Rho de Spearman para X–Y $r_s = 0,365^{**}$ ($r_s \neq 0$) indica la existencia de asociación positiva de débil a media, con un nivel de significancia de 0.01 (99% de confianza en que la asociación entre las variables de estudio sea verdadera y 1% de probabilidad de error); es decir, a mejor calidad de gestión percibida, mayor satisfacción de los beneficiarios respecto al desempeño logístico del Programa de Vaso de Leche y viceversa; aseveración que se sustenta en el P valor = 0,000 ($P < 0,01$), el cual revela una correspondencia significativa entre las variables contrastadas; por lo que se rechaza la hipótesis nula.

5.3. Discusión

Se evidencia en los resultados de la investigación, que la calidad de gestión percibida y la satisfacción de beneficiarios del Programa Vaso de Leche, poseen una asociación positiva de media a considerable; toda vez, que el 57.1% y el 65.3% de los beneficiarios muestran estar en desacuerdo, tanto con la calidad de gestión, así como con la satisfacción con el Programa. Existe una clara tendencia en que la valoración de la calidad de gestión, así como la satisfacción de los beneficiarios respecto al Programa Vaso de Leche sea negativa; ellos debido a que la calidad de gestión puede definirse como el resultado de la comparación entre lo que el beneficiario espera del servicio y de lo que realmente percibe, es decir, discrepancia entre expectativas y percepciones (Parasuraman et al., 1985, 1988; Grönroos, 1984; Lehtinen & Lehtinen, 1982); en consecuencia, se considera que, parafraseando a Molina (2007) a partir de lo citado por León (2010), la satisfacción es el resultado de la calidad percibida, así como también de las variables que intervienen en el desarrollo de determinada situación en la que se está evaluando la satisfacción.

De la misma manera, la calidad de gestión percibida y la satisfacción de los beneficiarios respecto a la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche, poseen una asociación positiva de media a considerable; toda vez, que el 57.1% y el 56.1% de los beneficiarios muestran estar en desacuerdo, tanto con la calidad de gestión, así como con la satisfacción respecto a la selección de los beneficiarios del Programa. Al respecto, MIDIS (2016), considera que de acuerdo a los criterios de los programas sociales los beneficiarios son escogidos por su ubicación geográfica y por su condición económica presentándose en cada uno de ellos una inseguridad alimentaria por la falta de recursos, no obstante, existe inconvenientes relacionados al proceso de selección de beneficiarios (empadronamiento) empleado por las municipalidades, dado que no siempre se realiza de manera transparente e idónea. Así mismo, tomando las palabras de Cerna (2015), señala que existe problemas en cuanto a la selección de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche; toda vez, que se encuentra el problema de filtración, vale decir que son personas que no siempre conforman la población objetiva del Programa definida por ley, y tampoco vienen mostrando resultados positivos o correspondencia con el propósito del Programa Vaso de Leche.

La calidad de gestión percibida y la satisfacción de los beneficiarios respecto a la calidad del producto brindado por el programa Vaso de Leche, poseen una asociación positiva de débil a media; toda vez, que el 57.1% y el 55.1% de los beneficiarios muestran estar

en desacuerdo, tanto con la calidad de gestión, así como con la satisfacción de los beneficiarios respecto a la calidad del producto brindado por el programa. Es evidente la falta de regularidad en cuanto a la calidad de gestión del programa, dado que existen irregularidades en la adquisición de los productos, además la entrega de los productos se realiza en mal estado e incluso los productos en su mayoría vencidos. En esa misma línea Alcázar (2007), manifiesta que existirían lobbies alrededor de estos programas, de manera que algunas empresas generarían presiones para que sus productos sean adquiridos en los procesos de compra; ello sumado a la falta de mecanismos de supervisión y control, posibilitaría la existencia de casos de corrupción.

Así mismo, se evidencia que la calidad de gestión percibida y la satisfacción de los beneficiarios respecto al desempeño logístico del Programa Vaso de Leche, poseen una asociación positiva de débil a media; toda vez, que el 57.1% y el 62.2% de los beneficiarios muestran estar en desacuerdo, tanto con la calidad de gestión, así como con la satisfacción de los beneficiarios respecto al desempeño logístico del Programa. Al respecto, cabe precisar que el Ministerio de Economía y Finanzas para la asignación de recursos del Programa se basa fundamentalmente sobre una base referida a la población del segmento beneficiario (número de niños, madres gestantes y en periodo de lactancia), sin considerar como criterio de focalización la información relacionada a los objetivos de seguridad alimentaria del programa, como por ejemplo los indicadores de pobreza la desnutrición infantil u otros indicadores relacionados. Parafraseando a Suárez (2003), indica que el Ministerio de Economía y Finanzas transfiere recursos a los órganos municipales, de acuerdo con el índice de distribución establecido cada año, en base a indicadores de pobreza; estas deben ser utilizadas exclusivamente en la adquisición de los alimentos que constituyen la ración alimentaria diaria. Los recursos propios de las municipalidades, pueden ser utilizados para cubrir los gastos operativos del Programa, como: transporte, combustible, mantenimiento de cuenta bancaria, etc. No obstante, ComexPerú (2016), indicia que “es más de S/ 363 millones del cuál S/ 217 millones son mal gastados por consecuencia de las filtraciones”, y esto trae como resultados la ineficacia del programa por no asistir a los verdaderos pobres y extremadamente pobres que sí son la población objetivo que no se beneficia del programa.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se ha determinado la existencia de asociación media a considerable, entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche en el distrito de Lucre-Aymaraes, 2019; vale decir, a mala calidad de gestión percibida, insatisfacción de los beneficiarios, cuyo resultado es corroborado por los datos descriptivos, que orientan la percepción de los beneficiarios a estar en desacuerdo con la calidad de gestión y satisfacción de los beneficiarios.

En cuanto a la satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa de Vaso de Leche, se ha comprobado la existencia de asociación con la calidad de gestión percibida; revelando una correspondencia significativa entre las mismas; vale decir, a mala calidad de gestión percibida, una mala valoración a la selección de beneficiarios, centrándose esta percepción en estar en desacuerdo y neutro/indiferente.

Por otra parte, se ha establecido la existencia de asociación positiva de débil a media entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción sobre la calidad del producto del Programa de Vaso de Leche; ello explica que, a una mala calidad de gestión percibida, existe una insatisfacción sobre la calidad del producto recibido por los beneficiarios.

Finalmente, se ha evidenciado una asociación positiva entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción sobre el desempeño logístico del Programa de Vaso de Leche; revelando una correspondencia significativa entre las mismas; es decir, a una mala gestión percibida, existe insatisfacción sobre el desempeño logístico del Programa Vaso de Leche, centrándose esta percepción en estar en desacuerdo.

6.2. Recomendaciones

Brindar capacitaciones para los integrantes del Comité de Administración del Programa Vaso de Leche, debido a que es el órgano responsable de la organización, conducción control supervisión y evaluación del período y oportuno proceso y seguimiento de las actividades del Programa Vaso de Leche.

Frente a los niveles de filtración de la población de beneficiarios, es necesario mejorar, estandarizar y supervisar el manejo del padrón de beneficiarios, lo cual fortalecerá el proceso de focalización del programa, esta información debería ser compartida entre municipios y comités del Programa Vaso de Leche. Además, promover espacios informativos dirigidos a los beneficiarios, lo que permitirá que se informen respecto a los criterios que se considera para que ingresan al programa.

En ocasiones los municipios sacrifican la calidad nutricional de la ración, por lo que es necesario que el programa demande supervisión o control en términos del contenido de nutrientes y el cumplimiento de las normas nutricionales establecidas por ley.

Se requiere implementar una nueva norma que incluya como obligación de la municipalidad que extiendan credenciales a las integrantes de los Comités del Programa Vaso de Leche, toda vez que es una condición importante de las dirigentes para el ejercicio adecuado de sus funciones.

Respecto a la recepción de los alimentos a distribuir, la ley y la normativa municipal deben avalar la publicidad de dicha información y el libre acceso de las beneficiarias a través de recursos de fácil acceso para los beneficiarios.

Se sugiere establecer periodicidad en la evaluación interna al Programa Vaso de Leche dentro del municipio, incorporando canales legales y administrativos para incluir la mirada de las organizaciones de base. Del mismo modo para fortalecer y mejorar los canales de coordinación con representantes de los establecimientos de salud que participan del Programa Vaso de Leche.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto Huambo, R. T., & Cabrera Chuquipoma, E. M. (2017). *Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el período comprendido entre 2015-2016*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Añacata Perez, J. M. (2017). *Análisis situacional de los beneficiarios del programa vaso de leche en el distrito de Cayma, 2015*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3644/Soa%C3%B11pejm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zuñiga Lopez, C. (2019). *Gestion del programa de vaso de leche y su relacion con la satisfaccion de los beneficiarios del distrito de Majes, provincia de Caylloma*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa, obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9099/UPzuloc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villahermosa Quispe, R.P., & Calsina Rivera, A. D. (2016) *Participacion de los beneficiarios del programa vaso de leche de la Muncipalidad Distrital de Lampa*, Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4168/Villahermosa_Quispe_Rosa_Patricia_Calsina_Rivera_Abigael_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco. (2013). *Comprobar el proceso de la aplicación del Programa del vaso de leche de la municipalidad provincial de Trujillo*. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Cerna Apaza, L. A. (07 de 04 de 2019). *Manual Operativo del Programa del Vaso de Leche*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos82/manual-operativo-programa-del-vaso-leche/manual-operativo-programa-del-vaso-leche.zip>
- Cerna Herrera, S. E. (2015). *“Mujeres, leche y política: Estudio comparativo del Programa del Vaso de Leche”*. Lima.
- Cusihualpa Arrospide, R. S. (2013). *“Evaluación de la gestión del programa del vaso de leche de la Municipalidad Distrital de Paucarpata – Arequipa, periodo anuaL 2011”*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Esteban Morales, V. M. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima*. Lima: Escuela de Posgrado - Universidad César Vallejo.

- Esteban Morales, V. M. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo*. Lima: Escuela de Posgrado - Universidad César Vallejo.
- García, C. J. (07 de 04 de 2019). *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2620/Garcia_cj%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leon Flores, C. M. (2010). *Implantación del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario en el Programa de Abasto Social de Leche Liconsa y el Programa 70 y más a Cargo de la Secretaría de Desarrollo Social*. México: Universidad Iberoamericana .
- Leon Flores, C. M. (2010). *Implantación del Índice Mexicano de Satisfacción del usuario en el Programa de Abasto Social de Leche Liconsa y el Programa 70 y mas a cargo de la secretaria de Desarrollo Social*. México: Universidad Iberoamericana .
- Lozano Alarcon, S. J. (2018). *Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018*. Perú: Universidad César Vallejo.
- MIDIS-Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2015). *Linemamientos y Herramientas para la Gestión de la Calidad en los programas sociales del MIDIS*. Lima.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (28 de 02 de 2019). *Reporte Desnutrición Crónica Infantil, Metas*. Obtenido de Reporte Desnutrición Crónica Infantil, Metas.: <http://www.midis.gob.pe/Index.php/es/informidis>.
- Navarro, S. A. (2006). *La organización en torno a la asistencia alimentaria. Una mirada sociológica. El programa de comedores infantiles de la ciudad de Salta, Argentina*. Aposta Revista de Ciencias Sociales, Recuperado el 9 de Agosto de 2020, de file:///C:/Users/Admid/Downloads/La_organizacion_en_torno_a_la_asistencia_alimentar.pdf.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.
- Ramos Pereira, Z. I. (2016). *Satisfacción de los Beneficiarios del Programa Social Programa Articulado*. Moquegua - Perú: Universidad Nacional de Moquegua .
- Siuse Alva, E. O. (2017). *Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo*. Lima: Escuela de Posgrado - César Vallejo.
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú - ComexPerú. (2018). El programa del vaso de leche como ejemplo de ineficiencia del gasto público. *ComexPerú*, 1-3.

Ticono, B. (2015). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional de la P.N.P. Luis Nicasio Sáenz*. Lima, Perú.: Universidad Ricardo Palma.

Velásquez, B. L. (2004). *Calidad de la Gestión y Gestión de la Calidad*. México: El tiempo.

Zavala, P. J. (2012). *El cumplimiento de metas*. Medellín.

ANEXOS

Anexo 1:
Matriz de consistencia

Título: Calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre–Aymaraes, 2019.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><i>Problema general:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué nivel de relación existe entre la calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre - Aymaraes, 2019? <p><i>Problemas específicos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el grado de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa de Vaso de Leche? - ¿Qué nivel de relación existe entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción de beneficiarios sobre la calidad del producto del Programa de Vaso de Leche? - ¿Cuál es el grado de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción de beneficiarios respecto al desempeño logístico del Programa de Vaso de Leche? 	<p><i>Objetivo general:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre - Aymaraes, 2019. <p><i>Objetivos específicos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprobar el grado de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa de Vaso de Leche. - Establecer el nivel de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción sobre la calidad del producto del Programa de Vaso de Leche. - Evidenciar el grado de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción respecto al desempeño logístico del Programa de Vaso de Leche. 	<p><i>Hipótesis general:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - El nivel de relación que existe entre la calidad de gestión percibida y satisfacción de padres de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre - Aymaraes, 2019, es significativa. <p><i>Hipótesis específicas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - El grado de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción respecto a la selección de beneficiarios del Programa de Vaso de Leche, es considerable. - El nivel de relación entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción de beneficiarios sobre la calidad del producto del Programa de Vaso de Leche, es positiva. - Existe un grado de relación media entre la calidad de gestión percibida y la satisfacción de beneficiarios sobre el desempeño logístico del Programa de Vaso de Leche. 	<p>Variable 1: Calidad de gestión percibida</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación: Selección de beneficiarios - Organización: Adquisición de productos - Ejecución: Distribución de productos - Supervisión: Seguimiento y evaluación - Supervisión: Infraestructura <p>Variable 2: Satisfacción de beneficiarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección de beneficiarios - Calidad del producto - Desempeño logístico 	<p>Tipo de investigación: F. Investigación básica</p> <p>Diseño de investigación: G. Diseño correlacional</p> <p>Población y muestra: H. Población: 710 beneficiarios del PVL I. Muestra: 98 beneficiarios del PVL</p> <p>Técnica e instrumentos: J. Técnica: Encuesta K. Instrumento: Cuestionario tipo escala de Likert</p>

Anexo 2:
*Cuestionario sobre nivel de calidad de gestión percibida del
Programa de Vaso de Leche*

ESTIMAD@ SR.(A): El cuestionario a aplicar es para una TESIS DE LICENCIATURA en Ciencia Política y Gobernabilidad, de la universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, titulado *“Calidad de gestión percibida y satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del distrito de Lucre - Aymaraes, 2019”*.

La información es completamente anónima; por tanto, siéntase libre para responder con sinceridad, la verdad de lo que sucede o lo que es. GRACIAS.

INSTRUCCIONES:

Rodea con un círculo o marca con equis la alternativa que mejor se ajuste a tu grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las siguientes frases. Recuerda que es anónimo, por lo que se le pide sinceridad.

SIGNIFICADO DE LOS NÚMEROS →

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
	Planificación: Selección de beneficiarios					
1	Se aplican las fichas socioeconómicas como corresponde	1	2	3	4	5
2	Selección de beneficiarios es según normas/leyes establecidas (se evalúan requisitos):	1	2	3	4	5
	- Selección de niños de >6 meses y <6 años	1	2	3	4	5
	- Selección de madres gestantes en período de lactancia	1	2	3	4	5
	- Selección de niños de 7 a 13 años con Desnutrición Crónica	1	2	3	4	5
	- Selección de adultos en riesgo y afectados por tuberculosis	1	2	3	4	5
3	Se empadrona a los beneficiarios cada 6 meses (2 por año)	1	2	3	4	5
4	Se actualiza el registro de beneficiarios: informan el consolidado del empadronamiento al INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), oportunamente.	1	2	3	4	5
	- La Junta Directiva cumple con la presentación de los documentos del empadronamiento correctamente y oportunamente	1	2	3	4	5
	- Ficha de inscripción y empadronamiento de beneficiarios-F1	1	2	3	4	5
	- Las madres o tutores consignarán sus firmas en el reverso de las hojas, en señal de responsabilidad	1	2	3	4	5
	- Copia legalizada del DNI de la madre y/o tutora	1	2	3	4	5
	- Acta de nacimiento, partida de nacimiento del menor o DNI, que acredite la identificación y situación del beneficiario para proceder en el empadronamiento	1	2	3	4	5
	- Recibo de agua o luz o constancia de posesión actualizada de la vivienda	1	2	3	4	5

	- Carnet de vacunas con peso y talla de los niños beneficiarios actualizado	1	2	3	4	5
	- Las madres gestantes presentan una copia del carnet de control de gestante	1	2	3	4	5
Organización: Adquisición de productos						
5	La programación de adquisición de productos es oportuna	1	2	3	4	5
6	Se evalúa la calidad de los productos alimenticios (análisis bromatológicos, microbiológicos, organolépticos: color, sabor)	1	2	3	4	5
7	Se selecciona y aprueba insumos alimenticios de mayor calidad y valor nutricional	1	2	3	4	5
8	Se realiza inspección/monitoreo en el proceso de adquisición de productos	1	2	3	4	5
Ejecución: Distribución de productos						
9	La entrega y recepción de los insumos alimenticios se hace de manera coordinada	1	2	3	4	5
10	Existe control en la distribución de los productos alimenticios	1	2	3	4	5
11	Cumple con el requisito de abastecimiento de “alimentos” los 7 días de la semana	1	2	3	4	5
12	Supervisan que la distribución de alimentos esté de acuerdo al padrón/beneficiarios	1	2	3	4	5
13	Se promueve el fortalecimiento de capacidades en los beneficiarios	1	2	3	4	5
Supervisión: Seguimiento y evaluación						
14	Se promueve la participación de la comunidad	1	2	3	4	5
15	Se supervisa, fiscaliza y controla el consumo de leche y/o alimento complementario	1	2	3	4	5
16	Se formula y evalúa el plan operativo en forma trimestral (cumplimiento de metas)	1	2	3	4	5
17	Realizan el control de peso y talla para determinar el estado nutricional	1	2	3	4	5
Supervisión: Infraestructura						
18	Fiscalizan la infraestructura de almacenamiento, preparación y servido de alimentos	1	2	3	4	5
19	Verifican las buenas prácticas de manipulación de alimentos (preparación y servido)	1	2	3	4	5
20	Supervisan el real consumo/ingesta de alimentos/raciones	1	2	3	4	5

POR FAVOR, COMPRUEBA SI HAS CONTESTADO TODAS LAS FRASES.

Anexo 3:
Cuestionario sobre nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche

INSTRUCCIONES:

Rodea con un círculo o marca con equis la alternativa que mejor se ajuste a tu grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las siguientes frases. Recuerda que es anónimo, por lo que se le pide sinceridad.

SIGNIFICADO DE LOS NÚMEROS →

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
Selección de beneficiarios						
1	Se empadrona a la población de escasos recursos que necesitan de una ración alimentaria, según requisito	1	2	3	4	5
2	El Programa del Vaso de Leche llega a todas las madres gestantes	1	2	3	4	5
3	Las madres en período de lactancia se benefician sólo hasta que el lactante cumpla un año de edad	1	2	3	4	5
4	Se da continuidad en el Programa de Vaso de Leche a los niños mayores de 12 años de edad con discapacidad y ancianos empadronados años atrás	1	2	3	4	5
5	El reemplazo o cambio de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche, son las correctas y/o concordantes con los requisitos	1	2	3	4	5
6	El reemplazo de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche se realiza por el desinterés en consumir los productos y por cambio domiciliario	1	2	3	4	5
Calidad del producto						
7	Estoy conforme con la calidad de los alimentos porque es importante y complementa mi alimentación	1	2	3	4	5
8	Los productos contienen nutrientes de acuerdo a lo establecido por el MINSA	1	2	3	4	5
9	El Programa de Vaso de Leche satisface mis necesidades de consumo	1	2	3	4	5
10	Los productos son agradables al ser consumidos: sabor, textura, olor, color (características organolépticas)	1	2	3	4	5
Desempeño logístico						
11	La distribución de los productos del vaso de leche se da de manera oportuna	1	2	3	4	5
12	Los productos del vaso de leche se distribuyen equitativamente a los beneficiarios	1	2	3	4	5
13	Existe un adecuado control de conservación físico de los productos de vaso de leche	1	2	3	4	5

POR FAVOR, COMPRUEBA SI HAS CONTESTADO TODAS LAS FRASES.