

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

FACULTAD DE ECONOMIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA

CARRERA PROFESIONAL DE ECONOMIA



**NIVEL DE GESTIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL VASO DE
LECHE Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE TOMAYKICHWA
PERIODO 2019**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE ECONOMISTA

TESISTAS:

CHRISTIAN DAVID HIDALGO NAZARIO

FANEORY LICET ESPINOZA CHUI

YONEL COZ VENTURO

ASESOR:

Mg. TEODOLFO ENCISO GUTIERREZ

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a Dios quien me guio por el buen camino, me dio las fuerzas cuando lo necesite y así seguir adelante, a mis Padres quienes por ellos soy lo que soy, por su gran apoyo, consejos, comprensión y su amor incondicional, gracias también a mis queridos amigos, compañeros que me apoyaron para alcanzar mis anhelos.

CHRISTIAN DAVID HIDALGO NAZARIO

Dedico esta tesis a mis padres Eli Araujo Vásquez y Enilda Chui García, pero de manera especial a mi mamá por su compañía, apoyo incondicional, consejos y dedicación que hicieron que siga adelante en este largo y difícil camino recorrido en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria. A mi familia en general que son personas especiales que Dios me ha dado.

FANEORY LICET ESPINOZA CHUI

A mis padres, mis hermanos que con su amor, paciencia y ternura me han permitido hoy cumplir un sueño más, gracias por los valores que me impartieron a pesar de muchas adversidades en el vivir.

YONEL COZ VENTURO

AGRADECIMIENTO

Queremos mostrar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas y a nuestras familias por estar siempre presentes.

nuestro profundo agradecimiento a las autoridades y personal de servicio de la Universidad Hermilio Valdizan, por abrirnos las puertas y permitirnos realizar todo el proceso investigativo.

De igual manera nuestro agradecimientos a toda la Facultad de Economía, a nuestros profesores en especial al Dr. Teodolfo Enciso Gutierrez, quien con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que podamos crecer día a día como profesionales, gracias a usted por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad como asesor de esta investigación.

Este agradecimiento no es solo por estar presentes aportando buenas cosas a nuestras vidas, sino por los grandes lotes de felicidad y de diversas emociones que siempre nos han causado. Siempre batallando por cualquier cuestión, sin embargo, siempre llegaron los momentos en los que nuestra lucha ceso e hicimos una tregua para lograr metas conjuntas.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general, el determinar la relación que existe entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019. La investigación por su finalidad es de tipo aplicada o practica; asume el diseño no experimental, porque no se manipuló ninguna de las variables para obtener su relación. La muestra estuvo conformada por 264 socias. Se aplicaron dos instrumentos: un cuestionario sobre nivel de gestión del programa social vaso de leche en la municipalidad distrital de Tomaykichwa, consta de 12 ítems con escala de Likert (1 a 5), y el otro de satisfacción de los beneficiarios del programa social vaso de leche en el distrito de Tomaykichwa que consta de 12 ítems con escala de Likert (1 a 5). Los resultados demuestran que el nivel de relación entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019, es positiva pero débil, con un baremo de estimación de correlación de Spearman de 0.105, y el nivel de significancia es 0,04 siendo menor que 0,05 mostrando que la correlación es significativa.

Palabras Claves: Programa vaso de leche, satisfacción, nivel de gestión, beneficiarios productos de calidad.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship that exists between the management level of the vaso de leche social program and the satisfaction of the beneficiaries in the district of Tomaykichwa period 2019. The research by its purpose is applied or practical; it assumes the non-experimental design, because none of the variables were manipulated to obtain their relationship. The sample was made up of 264 members. Two instruments were applied: a questionnaire on the level of management of the vaso de leche social program in the Tomaykichwa district municipality, consists of 12 items with a Likert scale (1 to 5), and the other on satisfaction of the beneficiaries of the vaso social program of milk in the Tomaykichwa district consisting of 12 items with a Likert scale (1 to 5). The results show that the level of relationship between the management level of the vaso de leche social program and the satisfaction of the beneficiaries in the Tomaykichwa district for the 2019 period is positive but weak, with a Spearman correlation estimation scale of 0.105, and the level of significance is 0.04 being less than 0.05 showing that the correlation is significant.

Keywords: Glass of milk program, satisfaction, level of management, beneficiaries of quality products.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCION.....	viii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1. Fundamentación del problema de investigación.....	9
1.2. Formulación del problema de investigación general y específicos.....	11
1.2.1. Problema General.....	12
1.2.2. Problemas Específicos.	12
1.3. Formulación del objetivo general y específicos.....	13
1.3.1. Objetivo General.....	13
1.3.2. Objetivos Específicos.....	13
1.4. Justificación	13
1.5. Limitaciones	14
1.6. Formulación de hipótesis general y específicas	15
1.6.1. Hipótesis General.	15
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	15
1.7. Variables	16
1.7.1. Variable Independiente.	16
1.7.2. Variable dependiente.	16
1.8. Definición teórica y operacionalización de variables.....	16
II. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases teóricas	25
2.2.1. Nivel de gestión del programa vaso de leche.....	25
2.2.2. Satisfacción de los beneficiarios.	36
2.3. Bases conceptuales	41
III. METODOLOGÍA.....	43
3.1. Ámbito.....	43
3.2. Población	43
3.3. Muestra	44
3.4. Nivel y tipo de estudio	44

3.4.1. Nivel de estudio.....	44
3.4.2. Tipo de estudio.....	45
3.5. Diseño de investigación.....	45
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos.....	46
3.7. Procedimiento.....	47
3.8. Tabulación y análisis de datos.....	48
3.8.1. Para la presentación de datos.....	48
3.8.2. Para el análisis de datos.....	48
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	49
4.1. Análisis descriptivo.....	49
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	57
4.2.1. Prueba de Hipótesis.....	57
4.3. Discusión.....	65
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS	

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación, busca determinar la relación que existe entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019. Ya que generalmente es un programa social que el estado del Perú ha implementado con el propósito de ayudar a la población de situación precaria a superar sus inseguridades alimentarias en la que se encuentran teniendo como fin último elevar su nivel nutricional y así contribuir a mejorar la calidad de vida de este colectivo.

Esta investigación abarca los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se describe del problema, la fundamentación del problema, Formulación del problema, objetivos, la justificación, limitaciones, formulación de hipótesis general y específicas, variables y operacionalización de variables.

En el capítulo II, formada por el marco teórico la cual se encuentra plasmado por tres puntos que describen a la indagación de estudios similares y/o parecidos con la investigación desarrollada partiendo desde lo internacional, nacional y local, como también lo conceptos fundamentales, bases teóricas y conceptuales o la definición de términos básicos.

En el capítulo III, muestra el aspecto metodológico, el ámbito, población, la muestra, el nivel y el tipo de investigación, diseño de investigación y el método de investigación, las técnicas e instrumentos y tratamiento de datos.

En el capítulo IV, compuesta por los resultados, obtenidas del análisis estadístico con el programa SPSS v. 25, plasmando la descripción resumida en las tablas y gráficos.

Y por último tenemos las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

A nivel internacional los gobiernos se encuentran en la búsqueda para responder a las necesidades y demandas de la sociedad actual, de una manera más eficiente y eficaz, por ello han colocado en los últimos años los estudios de percepción y satisfacción y de sus ciudadanos como parte de sus objetivos prioritarios, permitiéndoles así valorar la calidad de los bienes o servicios que proporcionan sus programas públicos. (División de Desarrollo Social en el marco del Proyecto de investigación CEPAL/GTZ “Gestión de Programas Sociales en América Latina”, 2019)

Así mismo en este contexto, se puede observar la amplia y compleja actuación estatal que tiene su vez gran responsabilidad, cuya finalidad es aportar la mejora en las condiciones de vida de la población; es así que, en el caso de enfrentar la pobreza y extrema pobreza, estas políticas sociales se instrumentalizan con los ya denominados programas sociales, de manera que se atiendan a los sectores más necesitados de una sociedad.

En el ámbito social, la gestión pública es entendida como la aplicación de un conjunto integrado de principios, práctico y técnico de gestión que permiten aumentar el impacto externo y la eficiencia y/o eficacia interna de los programas y proyectos sociales. Algunos de esos principios ya conocidos siendo parte de la gestión administrativa son la planeación, organización, dirección y control que han gozado de amplio consenso a lo largo del tiempo; siendo estos los mismos que los gobiernos han adoptado para satisfacer las necesidades públicas.

En nuestro contexto nacional los programas sociales son instrumentos que ponen en práctica la política social con el objetivo de cubrir las necesidades de sus beneficiarios, en tal sentido los programas sociales no buscan generar rentabilidad económica sino impacto social en sus usuarios, siendo así que entre los principales programas sociales del país tenemos; agua para todos, juntos, pensión 65, vaso de leche, entre otros muchos.

En el Perú el programa social vaso de leche, programa de cobertura alimentaria, es un programa social creado para ofrecer, una porción diaria de alimentos a una población necesitadas, con la finalidad de dar ayuda y apoyar a los beneficiarios a superar la inseguridad alimentaria en la que están. El programa que cuenta con siempre con la participación y las acciones de la comunidad por intermedio de la municipalidad, tienen como objetivo primero elevar el nivel nutricional y contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios que, por su difícil situación económica, no estarían en condiciones de atender sus necesidades elementales.

El marco legal vigente precisa los puntos de priorización, dirigidos a grupos poblacionales en niños de 0-6 años y gestantes (primera prioridad), niños de 7-13 años, tercera edad y personas con TBC. El Programa de Vaso de Leche es uno de los pocos programas sociales que posee cobertura en todo el país, pues llega a todos los municipios del país, entre provinciales y distritales.

A pesar de la existencia y la cobertura en todo el Perú el programa social vaso de leche no ha logrado disminución exitosa en la desnutrición crónica según datos del INE hasta el año 2019 solo se redujo el 21% afectando más a las zonas rurales.

En la región Huánuco se visualiza el mismo problema, según el INEI muestra que la tasa de desnutrición es de 29% en los niños de 0 a 5 años, superando el promedio nacional que está en 17.5%.

Además, la región se ubica entre las tres primeras con problemas de desnutrición infantil.

El mismo acontecimiento se da en el distrito de Tomaykichwa cuyo objetivo central de programa social no se estaría cumpliendo, a pesar que el programa entrega sus alimentos a todos sus beneficiarios según registro del comité, más bien este problema se debe principalmente a las deficiencias que la gestión del Programa vaso de leche en Tomaykichwa posee, ya que en primera instancia el empadronamiento de beneficiarios no se hizo correctamente, existen irregularidades y retrasos en las adquisiciones de los insumos (leche) , así como la falta de acción por parte de la municipalidad distrital de Tomaykichwa frente al incumplimiento de los proveedores del producto.

1.2. Formulación del problema de investigación general y específicos

El Programa social Vaso de Leche (PVL) fue creado para entregar alimentos de buena calidad y balanceados a las personas que se encuentran en extrema pobreza; para ello es necesario provocar que una parte de la población participe, por intermedios de comités llamados vaso de leche, que serán dirigidos por los municipios locales. Para esto es fundamental gestionar el manejo, su uso, los cumplimientos de procedimientos y el seguimiento de cada etapa, iniciando desde la programación, distribución y consumo de los alimentos proporcionados. El seguimiento evaluativo del programa permitirá contrastar el logro de los objetivos y metas establecidos sobre todo en la gestión y organización que es resultado del trabajo realizada

por la municipalidad local. Sin embargo, la gran expansión de este programa social en los últimos años nos lleva a la interrogante de ¿cuál es el nivel de gestión del Programa Social Vaso de Leche en las municipalidades?, si realmente la entidad promueve una transferencia de recursos significativos a los beneficiados y con ello poder transformar su situación de pobreza y si la gestión administrativa satisface realmente a los beneficiarios del programa.

Por ello la siguiente investigación buscara conocer el nivel de gestión del programa vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa en el periodo 2019.

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019?
- b. ¿Cómo se relaciona la organización del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019?
- c. ¿De qué manera se relaciona la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019?

1.3. Formulación del objetivo general y específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar la relación que existe entre la planificación del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.
- b. Describir cómo se relaciona la organización del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.
- c. Identificar de qué manera se relaciona la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

1.4. Justificación

El presente trabajo tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019, es decir identificar los conocimientos sobre la gestión del programa social y de esta manera identificar los factores que ayudan a optimizarla generando satisfacción adecuado u optima en los beneficiarios. Esto realizará contando con la participación del encargado del Programa Vaso de Leche y las demás personas que intervienen en este procedimiento, los cuales brindaran la información necesaria para esta investigación, además se realizará visitas a la municipalidad distrital de Tomaykichwa donde se realizan estas funciones.

Teniendo en cuenta los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 40-41).

- a) **Conveniencia:** Permitirá mejorar la gestión de este programa, ayudando a llegar a más personas del Distrito de Tomaykichwa que necesitan la ayuda del gobierno para sustentar su alimentación básica y de esta manera disminuir los índices de desnutrición en el segmento de población más afectada, los niños.
- b) **Relevancia Social:** Los resultados obtenidos de este estudio serán de beneficio para los usuarios y más aún los niños que forman parte del PVL, ya que pretende descubrir las deficiencias del manejo y proponer alternativas de solución para su mejora.
- c) **Implicancias Practicas:** Al finalizar la investigación se obtendrá datos, información y resultado más exactos y reales que le den la validez al trabajo de investigación, el cuál representará una data importante para llevar la Gestión del PVL, un alto nivel de optimización, aplicando los adecuados controles en sus procesos, que actualmente se muestran carentes en el funcionamiento de la misma.
- d) **Valor Teórico:** Esta investigación metodológica ayudará con una data de información para otras investigaciones similares.

1.5. Limitaciones

Las limitaciones más significativas se mencionan a continuación:

- Dificultades y restricciones que se podrían tener en cuanto a la obtención del material bibliográfico necesario para el análisis del nivel de gestión del Programa social vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

- El poco interés por parte de los funcionarios públicos para colaborar con la investigación.

1.6. Formulación de hipótesis general y específicas

1.6.1. Hipótesis General

H₁: Existe una relación significativa entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

H₀: No existe una relación significativa entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

1.6.2. Hipótesis Específicas

H_{E1}: Existe una relación significativa entre la planificación del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

H₀: No existe una relación significativa entre la planificación del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

H_{E2}: Existe una relación significativa en la organización del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

H₀: No existe una relación significativa en la organización del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

H_{E3}: Existe una relación significativa entre la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

H₀: No existe una relación significativa entre la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

1.7. Variables

1.7.1. Variable Independiente

Nivel de Gestión del Programa Social Vaso de Leche

1.7.2. Variable dependiente

Satisfacción de los Beneficiarios

1.8. Definición teórica y operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 1 Nivel de gestión del programa vaso de leche	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión planificación • Dimensión organización. • Dimensión dirección y control. 	Selección de Beneficiarios. Empadronamiento Adquisición de productos. Distribución de los alimentos. Seguimiento y Evaluación.	V E R A N E X O
Variable 2 Satisfacción de los beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los alimentos. • Puntualidad en la entrega. • Atención al beneficiario. 	Subproductos de calidad. Fecha de vencimiento. Productos de buen aspecto. Entrega oportuna. Horario establecido. Lugar de entrega. Entrega de Productos. Atención. Servicio rápido. Servicio confiable.	

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Se han definido las siguientes investigaciones:

2.1.1. *A nivel internacional*

Manrique, D. y Alvarado, C. (2013) en su tesis titulada: "*Actitudes y creencias de madres y estudiantes sobre el programa de alimentación escolar y su impacto en la salud de los educandos de la unidad educativa "Ecuador país amazónico", recinto la aurora del cantón Daule"*". 2013. La investigación tuvo como objetivo de este estudio fue conocer el impacto sobre la salud de los estudiantes de Unidad Educativa "Ecuador País Amazónico" las actitudes y creencias de ellos y sus madres hacia los Productos del Programa de Alimentación Escolar, siendo el problema el rechazo a ellos. Llegando a las siguientes conclusiones:

1. Existe un déficit de conocimiento sobre el programa de Alimentación Escolar (PAE) por parte de las madres, niños, así como los docentes de la Institución.
2. Que, de acuerdo al índice de masa corporal, el 57 % de los estudiantes presentan un grado de desnutrición.
3. Que los niños más pequeños de la muestra (8-11 años) son los que en mayor grado se encuentran bajo de peso según el índice de masa corporal. (33%).
4. Las madres de familia conocen poco de nutrición básica.

5. El mayor problema es el rechazo a la barra de cereales que es muy nutritiva, sin embargo, muchos alumnos consideran que es mala.

Sánchez, C. (2012), en su tesis titulada: *“Estado nutricional de los niños menores de cinco años, beneficiarios del programa “desayunos infantiles” del municipio de Mosquera -Cundinamarca. pontificia universidad javeriana. Bogotá -Colombia”*. Planteo como objetivo caracterizar el estado nutricional por indicadores antropométricos de los niños y niñas menores de cinco años beneficiarios del programa desayunos Infantiles con amor - ICBF del Municipio de Mosquera, con el fin de generar una línea de base para el proceso de vigilancia alimentaria nutricional. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

1. Con respecto a los indicadores antropométricos evaluados para los niños y niñas menores de cinco años, no se encontró ningún impacto sobre las prevalencias de déficit o exceso.
2. Sin embargo, según el indicador Talla para la edad, se encontró que el 36% de la población se encuentra con talla baja para la edad (por debajo de -2DE), cifra que es semejante a nivel nacional.
3. A diferencia el indicador de peso para la talla, la prevalencia de desnutrición aguda fue de 6%, cifra que no es significativo. Igualmente, la prevalencia de sobrepeso y obesidad no es significativa, pero que requiere implementar acciones de prevención.
4. En cuanto al sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales se encuentra vinculada la población beneficiaria dentro de los niveles 1 y 2 del SISBEN.

Contreraz, B. y Suárez, k. (2012) en su tesis titulada: "*Índice de masa corporal en escolares beneficiados con el programa "centros de distribución de desayunos escolares fríos" que otorga el SMDIF de METEPEC, 2012*". La investigación tuvo como objetivo principal el determinar el Índice de Masa Corporal (IMC) por puntuación Z de los escolares beneficiados con el programa "Centros de Distribución de Desayunos Escolares Fríos" que otorga el SMDIF de Metepec 2012. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

1. Al analizar los datos, respecto al Índice de Masa Corporal mediante el puntaje Z se observó que la mayoría de los alumnos, un 74% se encuentran en niveles normales, seguidos por un 13% en sobrepeso, 9% obesidad y un 4% bajo peso.
2. Las niñas presentaron mayor incidencia de sobrepeso con un 14% en comparación con los niños que obtuvieron un 12% y los niños mayores índice de obesidad con un 10% y las niñas un 8%.
3. El grado escolar con más casos de sobrepeso con 17.3 % y obesidad del 10% es el tercer grado. Las niñas y niños de 6 años obtuvieron más casos de bajo peso (4.7%).

Leon, C. (2010) En su tesis titulada, "*Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche liconsa y el programa 70 y más a cargo de la secretaría de desarrollo social*", tiene como objetivo general evaluar la satisfacción de los usuarios de los programas sociales: Programa de Abasto Social de Leche LICONSA y el Programa 70 y más, mediante la implantación del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU). Llegando a las siguientes conclusiones:

1. El modelo de Liconsa Líquida tuvo como componente de mayor impacto sobre la satisfacción al Punto de venta, conformado por las variables de abasto, tiempo de espera y limpieza del lugar.
2. En 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.
3. Los resultados obtenidos en esta evaluación muestran que los usuarios (beneficiarios) de los programas de Liconsa se encuentran muy 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 buena o regular.

2.1.2. A nivel nacional

Esteban, V. (2017) En su tesis titulada: *“Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “lomas del paraíso” distrito Villa María del triunfo, Lima”*. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima y llego a las siguientes conclusiones:

1. Existe una correlación positiva considerable significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.
2. Existe una correlación positiva considerable significativa entre la dimensión Calidad del producto y la variable Satisfacción de los

beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

3. Existe una correlación positiva media significativa entre la dimensión Servicio brindado y la variable Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

Ramos, Z. (2016) En su tesis titulada: “*Satisfacción de los beneficiarios del programa social programa articulado nutricional en el centro de salud San Antonio periodo 2015*”. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa social Programa Articulado Nutricional en el Centro de Salud San Antonio periodo 2015, llegando así a las conclusiones siguientes:

1. No hay un nivel alto de satisfacción por parte de las madres y/o padres de los beneficiarios del Programa Articulado Nutricional en el Centro de Salud San Antonio dando como resultado un 81.4% entre muy insatisfecho y satisfecho, es decir que el servicio ofrecido por parte del Programa Articulado Nutricional no está cumpliendo las expectativas de la población beneficiaria.
2. La dimensión fiabilidad no tiene un nivel de satisfacción alto presentando un 77.4% entre muy insatisfecho y satisfecho, aún existe falencias sobre la ejecución del servicio ofrecido por parte del Programa Articulado Nutricional.
3. La dimensión capacidad de respuesta no presenta un nivel de satisfacción alto dando como resultado un 89.2% entre extremadamente muy insatisfecho, muy insatisfecho y satisfecho. Siendo la dimensión con menor satisfacción alta.

4. La dimensión seguridad no tiene un nivel de satisfacción alto presentando un 74.5% entre muy insatisfecho y satisfecho. Es decir, no hay un vínculo entre el personal de salud y los padres del beneficiario.

Antón, S. (2016). En su tesis titulada: *“Nivel de gestión del programa vaso de leche en la municipalidad distrital de Jaén”*. La investigación describió el nivel de gestión del Programa Social Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Jaén y propone un modelo de gestión que contribuirá a la optimización de los procesos en el programa de Vaso de Leche en Jaén. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

1. El nivel de gestión del Programa del Vaso de Leche en la municipalidad de Jaén, es calificado en un nivel alto (86 por ciento) corroborando la hipótesis planteada.
2. Según procesos administrativos la gestión del Programa Social Vaso de Leche en sus dimensiones de planificación; organización, ejecución y supervisión se clasificó en nivel alto.
3. La dimensión de supervisión en el área de buenas prácticas de manipulación de alimentos, la gestión del programa se encuentra en nivel alto (43%) con tendencia a medio (35 %).

Solano, T. y Tacuche, E. (2016) En su tesis titulada: *“Análisis del diseño y gestión de los programas sociales en el distrito de Tocache. region San Martin”*. La investigación tuvo como objetivo principal el formular una Propuesta Estratégica que viabilice con eficiencia, economía y eficacia los Programas Sociales, de modo que facilite la seguridad de la población en situación de pobreza y extrema pobreza del distrito de Shunte. Llegando a las siguientes conclusiones:

1. Lo que se asigna a los beneficiarios es muy poco y de bajo contenido nutricional.
2. Los programas tienen problemas de diseño: confusión de objetivos, débil vinculación con salud y educación, falta de capacitación de beneficiarios, discrecionalidad en el ingreso de beneficiarios y falta de mecanismos de salida.
3. Existencia de múltiples programas con objetivos y poblaciones objetivo superpuestos.
4. Mala distribución del gasto, que no llega como debiera a las áreas o beneficiarios más necesitados.
5. Ineficiencia en el manejo de los programas, principalmente fugas en la transferencia de recursos e ineficiencias asociadas a las compras de alimentos.
6. Falta de un adecuado sistema de monitoreo y evaluación, lo que hace que no se genere la información necesaria para conocer los resultados y permitir una adecuada vigilancia social.

2.1.3. A nivel local

Vásquez, G. (2018) En su tesis titulada: *“Influencia del programa de vaso de leche en el estado nutricional de los niños menores de 5 años en el distrito Mariano Dámaso Beraún las Palmas – Tingo María 2017”*.

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del producto del programa de vaso de leche en el estado nutricional de los niños menores de 5 años en el distrito de Mariano Dámaso Beraún – Las Palmas – Tingo María 2017, el autor llegó a las siguientes conclusiones:

1. El Programa de Vaso de Leche tiene cerca de 32 años de funcionamiento, sin embargo, muchos estudios han cuestionado su

eficacia en la lucha contra la desnutrición infantil. Lo mismo, sucede en el Distrito de Mariano Dámaso Beraún que, según los resultados obtenidos, no estaría contribuyendo con los objetivos por el cual fue creado. En las conclusiones 2 y 3 describimos tales implicancias, debido principalmente a la inadecuada planificación y ejecución del programa, baja asignación presupuestal, desconocimiento de hábitos de alimentación coherentes por parte de las madres de familia, baja cobertura del programa, desorganización y carencia de capacitación del comité de administración del programa.

2. En relación con la planificación del programa se evidencia que la cantidad recibida de insumos es insuficiente para cubrir las necesidades alimenticias de los niños y niñas, debido a la baja asignación presupuestal de parte del gobierno central que repercute en la mejora del estado nutricional. En esta misma línea se encontró que el programa no va de la mano con la atención de salud, toda vez que no participa un profesional de salud en los procesos de panificación y además la municipalidad y el sector salud no desarrolla charlas de hábitos de alimentación a favor de las madres de familia que le permitan mejorar sus capacidades en temas de nutrición, puesto que existe una mala idea de que tomando leche es suficiente para mantener el estado nutricional del niño.
3. En los procesos de ejecución del programa no existe seguimiento del impacto por parte de la municipalidad, el cual desconoce si es eficiente o no, no obstante, este estudio de alguna manera

demuestra a manera exploratoria que el impacto no es positivo, debido a que los insumos entregados a las madres para el niño son compartidos muchas veces por toda la familia, disminuyendo la ingesta de estos productos en los niños, el cual pone en riesgo su estado nutricional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Nivel de gestión del programa vaso de leche

2.2.1.1. Gestión Pública. Según Bastidas y Pisconte (2009) La gestión pública lo definen, como “el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden a buscar el logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales, establecidas por el Poder Ejecutivo”.

Toda gestión pública en el Perú está enmarcada por áreas institucionales y procesos por medio el estado construye y diseña políticas también otorga bienes y servicios todo con la finalidad de cumplir sus obligaciones. Es ahí donde la gestión pública entra, jugando un papel importante en la utilización de las herramientas correctas para llegar a los objetivos trasados y a la vez ayuda a tomar decisiones en la asignación y distribución de los recursos estatales.

Este ejercicio público se desglosa en distintas dimensiones que se accionan en conjunto. Siendo estas según el autor mencionado párrafos arriba:

- En procesos de las relaciones de poder que existen entre los grupos sociales que actúan en instituciones determinadas, este estudio le corresponde a la Ciencia Política y la Sociología.

- En términos jurídicos, cuando se considera a la gestión pública como una persona jurídica que tiene derechos y obligaciones, este estudio le corresponde al Derecho.
- En términos administrativos, cuando se trata de los métodos de trabajo y organización interna, su estudio le corresponde a las Ciencias de la Administración.

Queda claro que para las acciones del gobierno es necesario contar con instituciones que ordenen por medido de políticas y funciones con el fin de ejecutar y cumplir compromisos y objetivos.

2.2.1.2. Gestión Administrativa. La gestión administrativa es entendida, en su enfoque procedimental:

A todas las instituciones y organismos públicos y privados que prestan servicios públicos, en esta definición las integran las entidades de cualquier naturaleza que sean dependientes del gobierno central, los gobiernos regionales o los gobiernos locales, incluido sus correspondientes organismos públicos, es decir que la administración pública comprende a los organismos que desempeñan una función de interés público, especialmente de provisión de servicios y/o regulación de los comportamientos e intereses de la sociedad, el mercado, así como del propio Estado y sus instituciones (Escalante, 2015).

2.2.1.3. Instrumentos de Gestión Administrativa. En palabras de Alvarado (1999) citado por Escalante (2015), sobre lo que es gestión afirma que “puede entenderse como la aplicación de un conjunto de

técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades administrativas”.

De esta misma forma, podemos definir que la gestión administrativa son las múltiples formas de sistematizaciones y acciones que sirven y servirán de apoyo y guía de la gestión. Por lo que, se indica entre las importantes acciones para dirección a la planificación, organización y control.

2.2.1.4. Gestión de Programas Sociales. En lo coherente del análisis de programas sociales, éstas son definidas como la unidad mínima donde se asignan recursos con el fin de lograr uno o más objetivos planteados. Para esto tienen una población objetiva ubicada en una zona dada con un tiempo de inicio y fin.

Los programas sociales son creados mediante políticas sociales con el objeto de satisfacer las necesidades básicas insuficientes de una población. En un mercado común se transan bienes y servicios donde alguien vende y otra compra, pero existen personas que no tienen la capacidad de poder operar constantemente en el mercado, siendo ahí donde los programas sociales operan, es decir, tratan de satisfacer las necesidades de cuyas personas no tienen capacidad de compra.

Es en este contexto, que la existencia de demanda insatisfecha se satisface por medio de políticas sociales los cuales operan subsidiando bienes o servicios, para entregarlos a la población beneficiaria, a costos bajos o gratis.

Las necesidades básicas insatisfechas de la población que presenta mayores carencias, pueden, así, ser concebidas como problemas y se presentan los proyectos sociales como soluciones de

estos mismos. De ahí que los extremos polares de un proyecto social puedan ser definidos como una situación actual en la que aparece tal problema y una situación deseada en la que el mismo ha sido eliminada o ha disminuido como resultado de la intervención que el programa social representa. En la lógica del análisis de programas, éstos son definidos como la mínima unidad de asignación de recursos para el logro de uno o más objetivos específicos. (División de Desarrollo Social en el marco del Proyecto de investigación CEPAL/GTZ “Gestión de Programas Sociales en América Latina”, 2019)

2.2.1.5. Gestión del programa social vaso de leche. Se puede definir los siguientes aspectos generales del Programa.

2.2.1.5.1. Definición. según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social , (MIDIS, 2019) El programa social vaso de leche:

Es un programa que proporciona una ración diaria alimentaria (leche en cualquiera de sus formas u otro producto) a una población beneficiaria en situación de pobreza y extrema pobreza, ese programa se creó mediante la Ley N° 24059 del 04 de enero de 1985, y cuenta con Normas Complementarias para su ejecución, establecidas mediante las leyes N° 27470 (03 de junio del 2001) y N° 27712 (30 de abril del 2002).

2.2.1.5.2. Objetivo. El programa tiene como objetivo: “El de mejorar el nivel nutricional de los sectores de pobreza y extrema pobreza y así contribuir a la mejorar de la calidad de vida de esta población

beneficiada que, por su precaria situación económica, no estaría en condiciones de atender sus necesidades básicas, y así prevenir la desnutrición y fomentar a la participación de la comunidad organizada”. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2019)

2.2.1.5.3. Población beneficiaria. La población que atiende este programa social por intermedio de las municipalidades, son:

*Tabla N° 01
Población beneficiaria por prioridades*

PRIMERA PRIORIDAD	SEGUNDA PRIORIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Niños 0-6 años • Madres gestantes • Madres en periodo de lactancia De ellos <p>priorizando la atención a quienes presenten un estado de desnutrición o se encuentren afectados por tuberculosis (TBC).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niños de 7 a 13 años • Ancianos * • Personas afectadas por TBC Son atendidos, si se cumple con la atención a la población de la PRIMERA PRIORIDAD.

La población beneficiaria corresponde a la población en situación de pobreza y pobreza extrema.

* Personas Adultas Mayores (60 años y más) – Según el Plan Nacional Para las Personas Adultas Mayores 2013-2017.

*Elaboración: Propia
Fuente: midis.gob.pe*

2.2.1.5.4. Normativa asociada al Programa social Vaso de Leche (PVL). Según la Contraloría General de la República del Perú, (2019) tenemos las siguiente normativa asociada al Programa social Vaso de Leche (PVL):

- Ley N° 24059 (Crean el programa social vaso de leche en todos los municipios provinciales de la república).
- Ley N° 27470 (Ley que establece normas complementarias para la ejecución del programa social vaso de leche).

- Ley N° 27712 (Ley que modifica la Ley N° 27470, Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa social Vaso de Leche).
- Resolución Jefatura N° 217-2006-INEI (Aprueban Normas Técnicas sobre la Remisión del Resumen del Empadronamiento Distrital del Programa social Vaso de Leche).
- Resolución Ministerial N° 711-2002-SA/DM (Aprueban Directiva denominada "Valores Nutricionales Mínimos de la Ración del Programa social Vaso de Leche").
- Directiva N° 07-99-CG/SDE (Aprueban Directiva sobre Lineamientos para auditoría al Programa social Vaso de Leche por órganos del Sistema Nacional de Control y sociedades de auditoría designadas, en el ámbito de gobiernos locales).
- Decreto Supremo N° 009-2006-SA (Aprueba el reglamento de alimentación infantil).
- Resolución Ministerial N° 451-2006-MINSA y Anexo (Norma sanitaria para la fabricación de alimentos a base de granos y otros, destinados a programas sociales de alimentación).
- Decreto Supremo N° 007-98-SA (Aprueba el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas).
- Ley N° 27050 (Ley General de la Persona con Discapacidad).
- Ley N° 27751 (Ley que elimina la discriminación de las personas con discapacidad por deficiencia intelectual y/o física en programas de salud y alimentación a cargo del estado).

2.2.1.5.5. Administración y distribución. Según la Contraloría General de la República del Perú, (2019) Este programa

social es administrado por las municipalidades que son las encargadas de ejecutar las labores financieras, logísticas y operativas que requiere el programa. Las Municipalidades como responsables de llevar a cabo el programa social Vaso de Leche, en coordinación con la organización del mismo, organizan programas, coordinan y ejecutan la implementación de este programa en sus fases de selección de los beneficiarios, llevar la programación, la distribución, la supervisión y la evaluación. Se puede destacar que, en términos generales, los órganos municipales participantes tienen las siguientes atribuciones:

a) Del Comité de Administración: Este comité lo conforman mujeres integrantes de organizaciones sociales que después de una elección es reconocida por la Municipalidad por un periodo de 2 años, así mismo son responsable de:

- La selección del proveedor de acuerdo a los criterios según ley.
- Coordinar la selección de beneficiarios y su empadronamiento con las organizaciones sociales.
- Efectuar la depuración y selección de los beneficiarios.
- Elaborar el requerimiento de los insumos y solicita su compra al Área de Abastecimientos de la municipalidad.
- Así mismo, elaboran el programa de distribución de los productos y lo entrega al almacén municipal, elabora la información de ejecución mensual sobre uso y destino de los fondos.

b) De las Municipalidades: son el gobierno local que en su gestión administrativa se encargan de:

- Incorpora trimestralmente los fondos del programa en su presupuesto.
- Organiza y determina los Clubes de Madres o Comités del programa a cargo de la atención de la misma.
- Define el tipo de alimento a utilizarse.
- Compra los productos o insumos y acuerdo con los requerimientos del Comité de administración, a través de su área de abastecimiento.
- Almacena, conserva y distribuye los productos según programa de distribución aprobado por el comité de administración.
- Supervisa la ejecución del programa en términos de calidad, cantidad, precio y oportunidad en la entrega de la ración, así como su atención.
- Gestiona recursos complementarios o donaciones provenientes de la cooperación internacional.

2.2.1.6. Dimensiones de la Gestión Administrativa. Una buena gestión administrativa es el resultado de varios componentes de gestión, los cuales afloran en dimensiones los cuales se consideran en la cotidianidad laboral al frente del gobierno local, dentro de los cuales debemos tener en cuenta los siguientes:

2.2.1.6.1. La planificación. Según (1994) “La planificación es el primer escalón del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas para ser ejecutadas”.

La planificación estratégica, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de

las organizaciones en torno a la labor que realizan y al camino que deben recorrer en el futuro para adaptarse a los cambios y a las demandas que les impone su contexto y lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que proveen. (Armijo, 2009).

Siendo de esta manera una herramienta fundamental de la gestión administrativa, para lograr llegar correctamente al cumplimiento de los objetivos. Ante esto hay que entender que la planificación es un proceso de carácter prospectivo y constante en el cual están contenidas etapas sistemáticas que llevan a interpretar la realidad actual, es sobre la base de este diagnóstico que se puede vaticinar el futuro mediante el desarrollo de objetivos y metas.

2.2.1.6.2. La Organización. Según Armijo (2009), postula:

Es el resultado del proceso de planificación, por la cual a partir de unos objetivos que se configuran se establecen las funciones, actividades, responsabilidades, líneas de autoridad y trabajos a realizar para poder alcanzarlos, también nos permite estructurar el cómo y el porqué del funcionamiento de la organización, y mostrar cómo se aplicarán y distribuirán los recursos para el logro de los objetivos.

Por otra parte, Durbin (2000) menciona lo siguiente:

Organización que se encarga de establecer las funciones, dividir el trabajo en operaciones y labores

específicas; y delimitar la autoridad para desempeñar determinadas tareas y labores. Además, se encarga de concentrar las actividades en áreas; asigna los recursos necesarios para el trabajo, que es parte importante de toda organización.

En este contexto, podemos afirmar que el organizar conlleva a encontrar y determinar qué actividades y cuales recursos son necesarios para lograr alcanzar los objetivos de la entidad, empresa u organización, por lo que consiste en la retribución de recurso y actividades para alcanzar los objetivos planteados, esto por medio de entidades con cargos para procesar y retribuir el trabajo y de esa forma alcanzar las metas plasmadas.

2.2.1.6.3. Dirección y Control. Dubrin (2000), indica que:

La dirección es también llamada Liderazgo, que es la capacidad de influir y ejercer autoridad sobre los demás, con el objetivo de alcanzar las metas de la institución; por lo tanto, se encarga de dirigir, activar e inducir a terceros; liderazgo incluye decenas de procesos interpersonales como motivar, comunicar, capacitar y manifestar a los miembros de un equipo laboral, la forma en que pueden alcanzar los fines propuestos. Es así que el liderazgo o la dirección es un componente tan importante de la gestión administrativa, que algunos consideran que, es alcanzar los fines por medio de las personas.

La Dirección es el componente importante de la administración, ya que logra que otros cumplan las tareas que se le indiquen y que están planificadas, esto se obtendría con ejercer la autoridad basándose en las decisiones; ya sea en forma directa o delegando la autoridad a terceros, inspeccionándolas de manera sincrónica, de tal forma que se cumplan con las ordenas expuestas. (Reyes y Montserrat, 2019).

Entonces podemos resumir que la dirección como parte de la gestión administrativa, es la fase es central de la misma, donde se subordina y ordena para conseguir que se efectúen todo lo expuesto y así lograr los objetivos propuestos. Las etapas de la dirección en toda institución ya sea pública o privada de gobierno local o nacional suponen lo siguiente:

- La delegación de autoridad.
- Ejercer esa autoridad, para lo cual se debe tener en cuenta sus características, manuales, variedades, auxiliares, entre mucho más.
- Formar sendas de comunicación, en donde se ejerza y se controlen los resultados, esta comunicación puede ser indirecta o directa.
- Supervisar el ejercicio de la autoridad en forma simultánea.

El Control es verificar que el trabajo esté de acuerdo con los planes establecidos a través de la medición y corrección de las actividades planteadas, esto trata de confrontar el desempeño real o el deseado, un aspecto secundario del Control es establecer los

planes originales requieren cambiarse, dada la realidad del contexto. La función del Control, en ocasiones, obliga al administrador mejorar o corregir los planes originales. (Dubrin, 2000)

Según Armijo (2009), “El control es la función administrativa por la cual se evalúa el rendimiento, es el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo las actividades como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”.

Con los conceptos párrafos arribas, podemos entender que el control está basado en evaluar y corregir el desempeño laboral de los colaboradores con la finalidad de que estos entiendan y pongan en práctica correctamente los objetivos y planes de la organización para llegar al objetivo. Y he ahí la importancia del control ya que a través de esta se logrará pulir, mejor y llegar a lo planeado y en caso de encontrar fallas corregirlos.

Por ende, es importante mencionar que el control no es una actividad posterior, sino que, tal como el planeamiento, debe de ser parte de una acción de prevención. Ya que podemos estudiar y analizar lo sucedido en el pasado para encontrar en que se estuvo fallando para poder trazarnos metas actuales, y es en esta forma que se puede tomar medidas suficientes con el fin que en un futuro no cometamos os mismos errores del pasado.

2.2.2. Satisfacción de los beneficiarios

2.2.2.1. Definiciones. La palabra satisfacción, etimológicamente proviene del latín que significa bastante (satis) y hacer (facere), que está

relacionado con un sentimiento de saciedad. Esta procedencia indica que la satisfacción implica un cumplimiento de lo que se ha deseado.

La satisfacción también es sinónimo de calidad del servicio obtenido y está basada en la percepción del usuario frente a la satisfacción de sus necesidades; en sentido la satisfacción, adopta un enfoque global considerando las expectativas del cliente/beneficiario respecto a los programas y proyectos en los que este participando. Estas expectativas consideran un periodo de tiempo y además el juicio valorativo del uso y participación en dichos proyectos. (Quispe y Ayaviri, 2019).

Según Cardozo y Anderson (1973), citado por Ramos (2016) “la satisfacción es el resultado del procesamiento cognitivo de la información de una comparación realizada por la persona entre sus expectativas y el rendimiento que percibe”.

Ante esto, podemos conceptualizar la satisfacción como una respuesta de emociones que son causadas por percepciones cualitativas sobre algo, o sobre una acción o condición.

Es primordial entender que la medición de la variable satisfacción es subjetiva debido a que cada persona por individual tiene un concepto directamente. La satisfacción muchas veces se ve expuesta por circunstancias de inestabilidad y debido a este es que las mediciones pueden cambiar constantemente por lo que ante esto las dimensiones y indicadores serán en concordancia al contexto.

Estos estudios referente a la satisfacción han transpuesto principios de administración privada a la administración pública, debioa a la alta necesidad de estudiar las percepciones de satisfacción de usuarios, clientes o ciudadanos sobre los bienes y servicios que el estado otorga. Es menester mencionar que existe diferencias importantes entre estudiar satisfacción de clientes y satisfacción de beneficiarios de programas estatales.

2.2.2.2. Dimensiones de Satisfacción de los beneficiarios. A continuación, planteamos tres dimensiones que hemos considerado para esta investigación, considerando cada atributo (aspecto o criterio de la satisfacción) identificado como relevante, a partir de las fuentes de información obtenidas; los atributos que se tomaron en cuenta fueron la calidad de los alimentos, la puntualidad en la entrega y atención al beneficiario.

2.2.2.2.1. Calidad de los Alimentos. El termino calidad deriva etimológicamente del latín “qualitas” que significaba atributo, propiedad de un objeto, por tanto, se entiende que la calidad alimentaria está íntimamente ligada a las cualidades intrínsecas de los alimentos, a partir de las cuales se juzga su valor.

Calidad alimentaria es el conjunto de características y propiedades de un producto alimenticio relativas a los ingredientes utilizados para su elaboración, a su composición, naturaleza, pureza, identificación y origen, así como a los procesos de elaboración, almacenamiento, envasado y comercialización utilizados así mismo a la presentación del producto final, incluyendo su contenido efectivo y la

información al consumidor final visible en el etiquetado. (MINSA, 2019)

Dentro de los tipos de calidad encontramos:

- Calidad nutricional. - Aptitud de los alimentos para satisfacer las necesidades del organismo en términos de energía y nutrientes.
- Calidad Higiénica. - Conformidad del producto respecto a unas especificaciones o normas cuyo objetivo es combatir el fraude y garantizar la salubridad de los productos.

Según el Instituto Nacional de Salud, (2019) considera que el control de calidad se enmarca dentro del marco de trabajo intersectorial nuestra esta institución a través de su dirección Alimentación y nutrición, tienen la responsabilidad de realizar para los alimentos que se dispensan en los establecimientos del programa cuna más, el cálculo del valor nutricional y de inocuidad para muestras representativas; bajo la misma característica se analizan los alimentos del Programa de Vaso de Leche de las municipalidades del país según el programa.

2.2.2.2.2. Puntualidad en la Entrega. Para Armijo (2009)

indica que:

La puntualidad en general, es una regla que exige que la persona realice una acción en un tiempo determinado, ya que, aunque la acción sea realizada satisfactoriamente, desequilibra en el tiempo establecido. La puntualidad es una disciplina, que se adquiere con la práctica y con el sacrificio según el temperamento de cada persona. Armijo (2009).

Según lo mencionado, podemos entender que la puntualidad es un signo de buena educación el cual refleja el respeto a los demás.

En cuanto a la puntualidad de la entrega de productos en el programa de vaso de leche, podemos mencionar que es de más importante, considerando que la puntualidad es parte de los valores de toda institución privada o pública y debe ser primordial la práctica de la misma, ya que en cuanto a suplir las necesidades de las personas beneficiarias de dicho programa, estamos cumpliendo con las actividades que son parte de la gestión administrativa de un gobierno local, cabe mencionar que toda institución pública, como son las municipalidades son servidoras de la población quienes eligieron las autoridades que gestionan y administran estos programas, velando así por su cumplimiento.

2.2.2.2.3. Atención al beneficiario. Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, (MIDIS,2019):

Se denomina beneficiario a la persona o personas que reciben un bien o servicio en su condición de pobreza o necesitado. Casi siempre los beneficiarios son de apoyo social de prioridad alimentaria como el programa del vaso de leche ejecutado por los gobiernos locales. El éxito de todo programa social es la de satisfacer las necesidades y deseos del beneficiario, y el principal objetivo es conocer y entender bien a los beneficiarios para que el servicio

que se le brinda pueda ser definidos y ajustados a sus necesidades.

Entonces podemos mencionar que el servicio al beneficiario es el conjunto de acciones interrelacionadas y puestas en prácticas por cada empleado para que los beneficiarios pasen de la satisfacción del primer momento a la satisfacción continua.

Como parte de los valores institucionales se debería tener en cuenta que el beneficiario está por encima de todo, es lo más importante en el trabajo de programas sociales y solo hay una forma de satisfacer al beneficiario que es cumpliendo su necesidad, la atención y comportamiento de servidor público marcará la diferencia; también se tiene que tener en cuenta que el servicio siempre puede mejorar, para así poder dar un buen trato a los ciudadanos.

2.3. Bases conceptuales

Beneficiario: Un beneficiario es la Persona que recibe Beneficios que resulten de ciertos actos.

Calidad: Conjunto de características y propiedades que tiene un producto o servicio que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades, tanto del usuario como del consumidor.

Gestión: del latín gestión, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de

gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Nutrición: Es el proceso biológico en el cual el organismo asimila los alimentos y los líquidos necesarios para el crecimiento, funcionamiento y mantenimiento de nuestro organismo. Asimismo, la nutrición se ocupa del estudio de la mejor relación entre los alimentos y la salud.

Programa social: Es la acción que una organización dirige hacia un tipo de población para mejorar algún aspecto de su cotidianidad, estos deben funcionar como herramientas temporales que ayuden a los peruanos más vulnerables a salir de la pobreza y les permitan insertarse en las cadenas productivas que impulsan el desarrollo del país.

Satisfacción: Respuesta emocional causada por un proceso evaluativo cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con necesidades y deseos del individuo.

Servicio: Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un usuario. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un crecido número de funcionarios que trabajan para el Estado (servicios públicos).

Servicio público: Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública.

III. METODOLOGÍA

3.1. Ámbito

El presente trabajo de investigación se realizó en el distrito de Tomay Kichwa, siendo específicos en la municipalidad distrital del mismo nombre, es uno de los 8 distritos que conforman la provincia de Ambo, ubicada en el departamento de Huánuco, bajo la administración del Gobierno Regional de Huánuco en el Perú. Limita por el norte con la provincia de Huánuco; por el sur con el Departamento de Pasco; por el este con el distrito de Cayna y; por el oeste con la provincia de Lauricocha.

3.2. Población

La población de estudio estuvo conformada en el distrito de Tomaykichwa según el programa vaso de leche cuenta con 264 socias, que para esta investigación se consideraran beneficiarias, ya que directamente son los hijos de estas los que reciben beneficios, siendo las mamás representantes de ellos, entonces, el tamaño de población es N=264.

*Tabla N° 2:
socios beneficiarios del PVL Tomaykichwa – (2019)*

N°	Nombre del Comité	Coordinadora	N° Beneficiarios (Socias)
1	TOMAY-KICHWA	CAMILA SERRANO GARCIA	102
2	ASNACOCKA	ISABEL ROJAS GRANIZO	14
3	CHINCHUBAMBA	BERTHA ROJAS GRANIZO	14
4	ARMATANGA	ZARA JUDITH CASTAÑEDA TRUJILLO	16
5	HUANCAHUASI	ROSA CISNEROS ROSALES	12
6	LAS PAMPAS	JANET BRICEÑO CUSTODIO	13
7	LINDERO	BERTHA ROXANA BRAVO CRUZ	10
8	MAGAPASH	NORMA GAVIDIA ROSALES	20
9	MAMACOTO	EDITH SANDOVAL SIMON	15
10	QUICACAN	JULIANA POZO CHAVEZ	36
11	RETAMAYOC	NOEMI TAIT FERNANDEZ BUSTILLOS	12
TOTAL:			264

*Fuente: Municipalidad Distrital de Tomaykichwa
Elaboración: Propia*

3.3. Muestra

Para el presente estudio se tomará como muestra del tipo de muestreo no probabilístico por elección razonada, sustentada como base por Ñaupas, et al (2013, p. 337) debido a que estamos frente a una población muestral u objetiva por tener un número de unidades pequeña, ante esto podemos considerar que la muestra para la presente investigación serán todas las socias beneficiarias del Programa vaso de leche, siendo un total de 264.

3.4. Nivel y tipo de estudio

3.4.1. Nivel de estudio

Sánchez y Reyes (2006) manifiestan que existe dos niveles o esquemas básicos de investigación (según la profundidad y objetivo) que pueden relacionarse a los tipos de investigación. Para esta investigación el nivel es lo siguiente:

- **Descriptivo:** “la investigación es descriptivo ya que implica observar y describir el comportamiento de las variables nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios sin influir sobre él de ninguna manera”. (Shuttleworth, 2008).
- **Correlacional:** La investigación es correlacional ya que se orienta a la determinación del grado de relación existente entre la variable nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa y según Hernández, Fernández y Baptista (2006) concluyen que “la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber

cómo se pueden comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (p. 63).

3.4.2. Tipo de estudio

Según Cívicos y Hernández, (2007):

La investigación aplicada o práctica se identifica por la forma como enfoca la realidad social y los hallazgos obtenidos se aplican en la mejora de estrategias y acciones directas, para el desarrollo y mejoras de estas, lo que, en parte permite desarrollar la creatividad e innovar. (p. 52).

Esta investigación es de tipo aplicada; puesto que analizará la realidad social en Tomaykichwa, con las variables nivel de gestión del programa vaso de leche y Satisfacción de los beneficiarios; de esta manera se conocerá la problemática, situación y a la vez recomendar a los órganos competentes para el desarrollo y mejoramiento de las mismas.

3.5. Diseño de investigación

La siguiente investigación alcanza un estudio no experimental, porque no se manipuló ninguna variable intencionalmente la variable independiente para obtener su relación con la variable dependiente, en tal sentido solo se observará y recolectará información de los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Según Hernández et al. (2010), El diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, estos son: diseño transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado, y el diseño longitudinal, donde se recolectan datos a través del tiempo en punto o periodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y sus consecuencias.

Puesto que la presente investigación no presenta series de tiempos y solo se estudiará en un año usaremos el diseño transversal que nos permitirá recolectar datos en un solo momento, y así poder inferir respecto al comportamiento de las variables, sus determinantes y consecuencias.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos

3.6.1. Métodos

Para esta investigación el método es descriptivo de encuestas (Surveys) y concordamos con lo que menciona Sánchez y Reyes (2017) en su libro “Metodología y diseño en la investigación científica” definió:

El método descriptivo de encuestas (Surveys) consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que les caracterizan de manera tal como se dan en el presente (...) y toman en cuenta procedimientos de observación indirecta tales como la aplicación de cuestionarios, inventarios, test, etc. Se recogen datos relativamente limitados de un numero grande de casos que generalmente representan la muestra de una población (p.65).

3.6.2. *Técnicas e instrumentos*

Según Hernández, et al. (2010). Menciona que “hace referencia a cualquier tipo de recurso que el investigador va a utilizar; para juntar o reunir la información y datos concernientes con el tema a estudiar”. Y es por medio de estos instrumentos que el investigador adquiere los datos y la información sintetizada que podrá manejar e interpretar en conformidad con el Marco Teórico. Los datos que se recolectaron están íntimamente relacionados con las variables de estudio y con los objetivos planteados.

3.6.2.1. Fuentes secundarias. Toda la información del programa de vaso de leche fue obtenida, de la municipalidad distrital de Tomaykichwa, puesto en ella se registran la lista de beneficiarios, el objetivo del programa en sí, datos estadísticos, etc. Y así mismo entrevistas con el jefe de unidad Territorial de Ambo en su jurisdicción de Tomaykichwa.

La revisión documental se recolecto de tesis, libros, revistas y pagina web del internet teniendo en cuenta las variables de estudio elaboración del planteamiento del problema y del marco teórico.

3.6.2.2. Fuentes primarias. La técnica e instrumento para la recolección de información fue lo siguiente:

TÉCNICA	INSTRUMENTO
La Encuesta	Cuestionario

3.7. Procedimiento

Los datos recogidos durante el trabajo de campo mediante la aplicación del instrumento, se procesaron utilizando el programa SPSS vs 25,

plasmados en cuadros estadísticos, así mismo para la presentación de datos se utilizó fichas bibliográficas y de resumen; Cuadros y Tablas.

3.8. Tabulación y análisis de datos

3.8.1. Para la presentación de datos

Se empleó cuadros y gráficas estadísticas como tablas, gráficos de barras”, gráficos de dispersión e histograma, que permitan interpretar de manera sucinta los resultados obtenidos, se hará uso del procesador de textos Microsoft Word 2016 para confeccionar el documento de investigación, a la misma vez también para procesar los textos extraídos de libros, revistas, artículos u otras investigaciones que esta investigación necesitó.

3.8.2. Para el análisis de datos

Se procedió al análisis de cada variable y dimensión recogida, mediante la técnica de la encuesta y se tabulo en programa de Microsoft Excel 2016.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Resultados

a) Variable Nivel de gestión del programa vaso de leche.

Tabla 3: Tabla de distribución de frecuencias de la variable: Nivel de gestión del programa vaso de leche.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala de Likert	Bajo	79	29,9	29,9	29,9
	Medio	135	51,1	51,1	81,1
	Alto	50	18,9	18,9	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

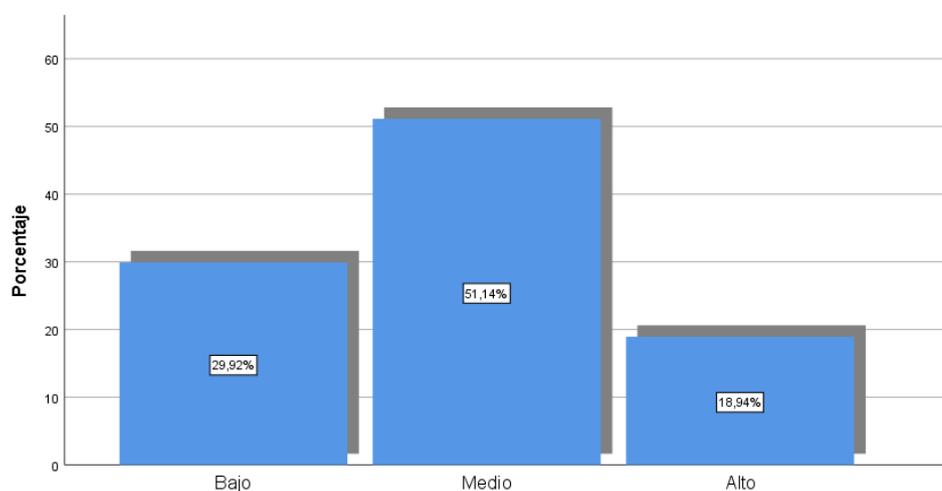


Figura 1. Frecuencias de la aplicación de encuesta – Nivel de gestión del programa vaso de leche.

Análisis e Interpretación: del cuadro anterior, sobre el nivel de gestión del programa vaso de leche, podemos afirmar que la mayoría de los encuestados que representa al 81,1% mencionaron que el nivel de la gestión de programa está entre baja y media, lo que muestra

que solo el 18,9% de los encuestados mencionaron que el nivel se ubica en alta.

- **Dimensión planificación.**

Tabla 4: Tabla de distribución de frecuencias de la dimensión: Planificación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala de Likert	Bajo	92	34,8	34,8	34,8
	Medio	109	41,3	41,3	76,1
	Alto	63	23,9	23,9	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

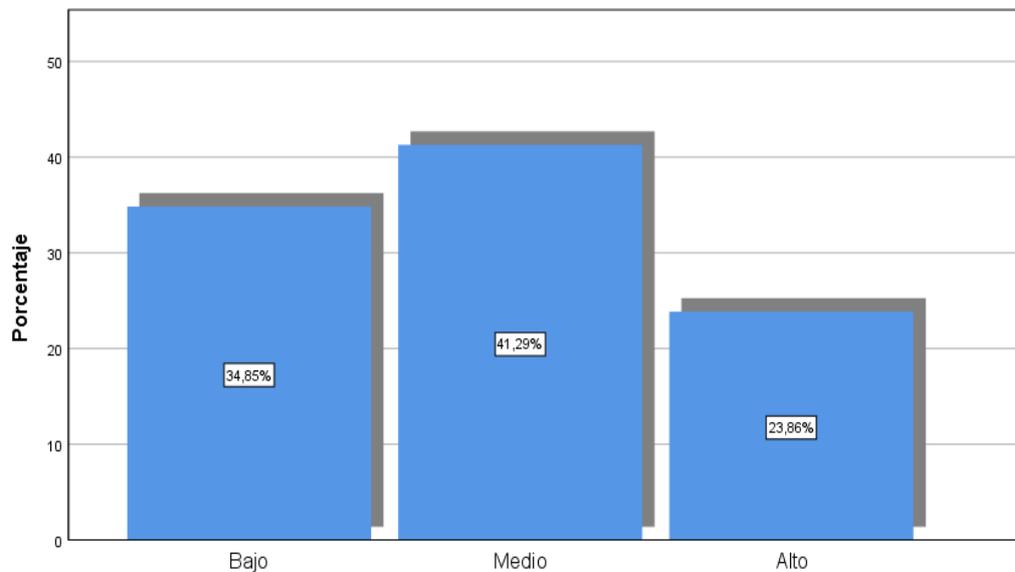


Figura 2. Frecuencias de la aplicación de encuesta – dimensión planificación.

Análisis e Interpretación: del cuadro anterior, sobre la planificación del programa vaso de leche, podemos afirmar que la mayoría de los encuestados que representa al 76,1% mencionaron que el nivel de planificación del programa está entre baja y media, lo que muestra que 23,9% de los encuestados mencionaron que el nivel de la planificación se ubica en alta.

• Dimensión organización

Tabla 5: Tabla de distribución de frecuencias de la dimensión: Organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala de Likert	Bajo	110	41,7	41,7	41,7
	Medio	113	42,8	42,8	84,5
	Alto	41	15,5	15,5	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

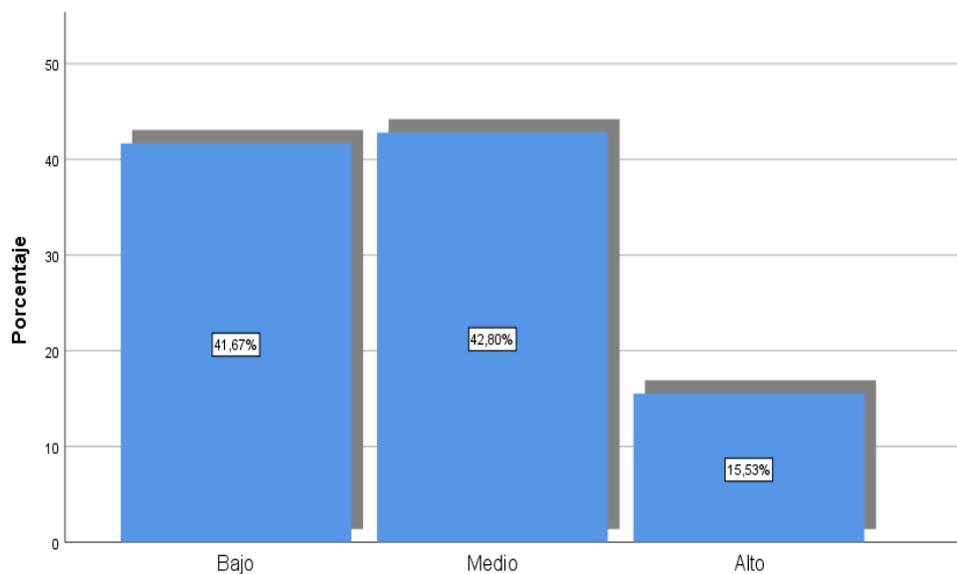


Figura 3. Frecuencias de la aplicación de encuesta – dimensión organización.

Análisis e Interpretación: del cuadro anterior, sobre la organización del programa vaso de leche, podemos afirmar que la mayoría de los encuestados que representa al 84,5% mencionaron que el nivel de organización del programa está entre baja y media, lo que muestra que 15,5% de los encuestados mencionaron que el nivel de la organización se ubica en alta.

• Dimensión dirección y control

Tabla 6: Tabla de distribución de frecuencias de la dimensión: Dirección y Control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala de Likert	Bajo	106	40,2	40,2	40,2
	Medio	117	44,3	44,3	84,5
	Alto	41	15,5	15,5	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

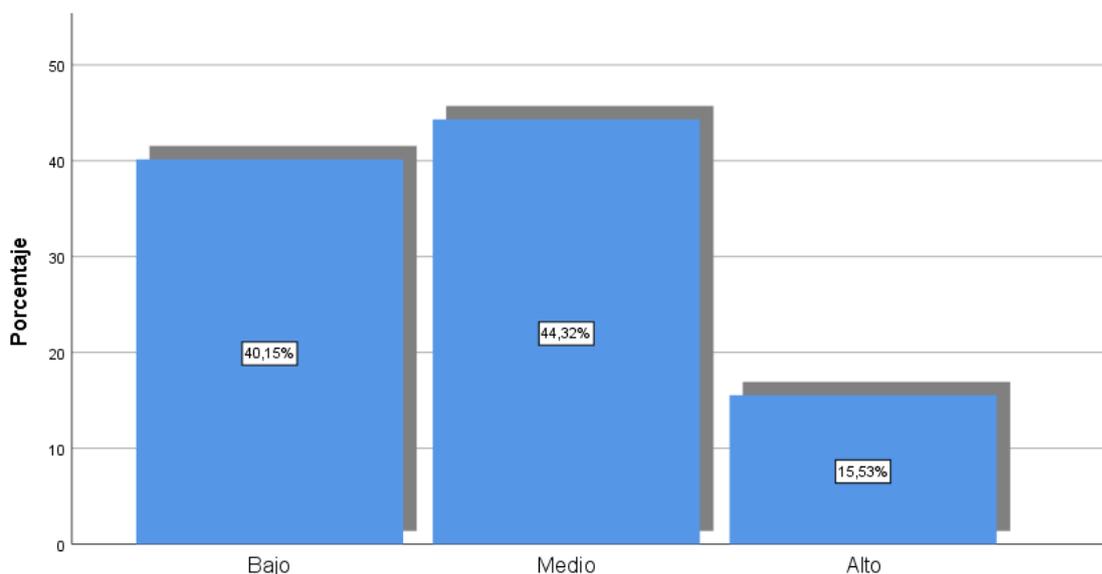


Figura 4. Frecuencias de la aplicación de encuesta – dimensión Dirección y Control.

Análisis e Interpretación: del cuadro anterior, sobre la dirección y control del programa vaso de leche, podemos afirmar que la mayoría de los encuestados que representa al 84.5% mencionaron que el nivel de la Dirección y Control del programa está entre baja y media, lo que muestra que 15,5% de los encuestados mencionaron que el nivel de la dirección y control se ubica en alta.

b) Variable Satisfacción de los beneficiarios.

Tabla 7: Tabla de distribución de frecuencias de la variable: Satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala de Likert	Insatisfecho	74	28,0	28,0	28,0
	Algo satisfecho	156	59,1	59,1	87,1
	Satisfecho	34	12,9	12,9	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

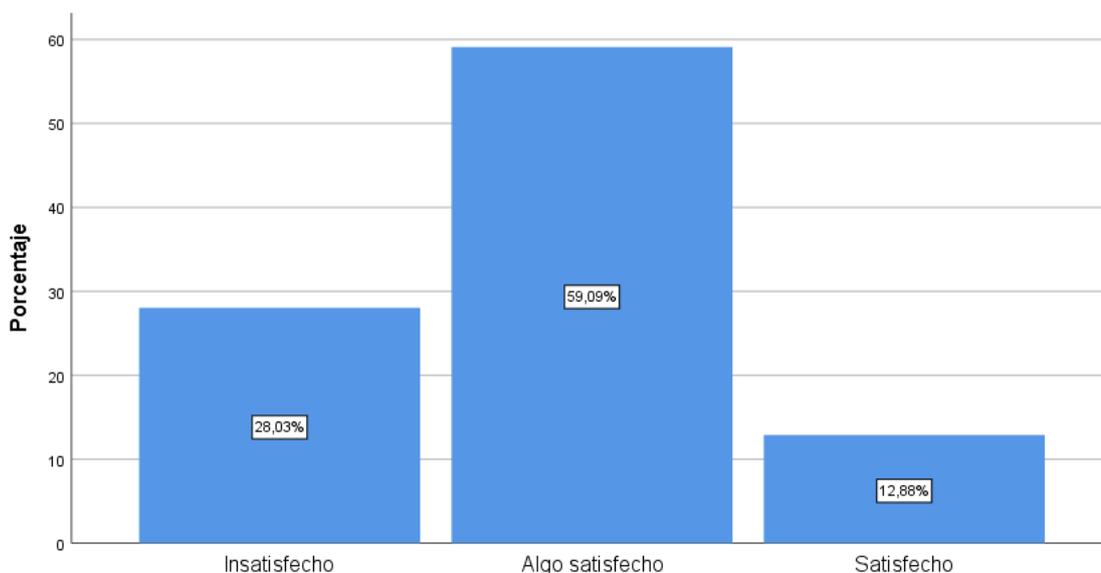


Figura 5. Frecuencias de la aplicación de encuesta – dimensión Satisfacción de los beneficiarios.

Análisis e Interpretación: del cuadro anterior, sobre la Satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche, podemos afirmar que la mayoría de los encuestados que representa al 87.1% mencionaron estar insatisfecho y algo satisfecho del programa, lo que muestra que solo el 12,9% de los encuestados mencionaron si estar satisfechos.

• Dimensión Calidad de los alimentos

Tabla 8: Tabla de distribución de frecuencias de la dimensión: Calidad de los alimentos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala de Likert	Insatisfecho	91	34,5	34,5	34,5
	Algo satisfecho	120	45,5	45,5	79,9
	Satisfecho	53	20,1	20,1	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

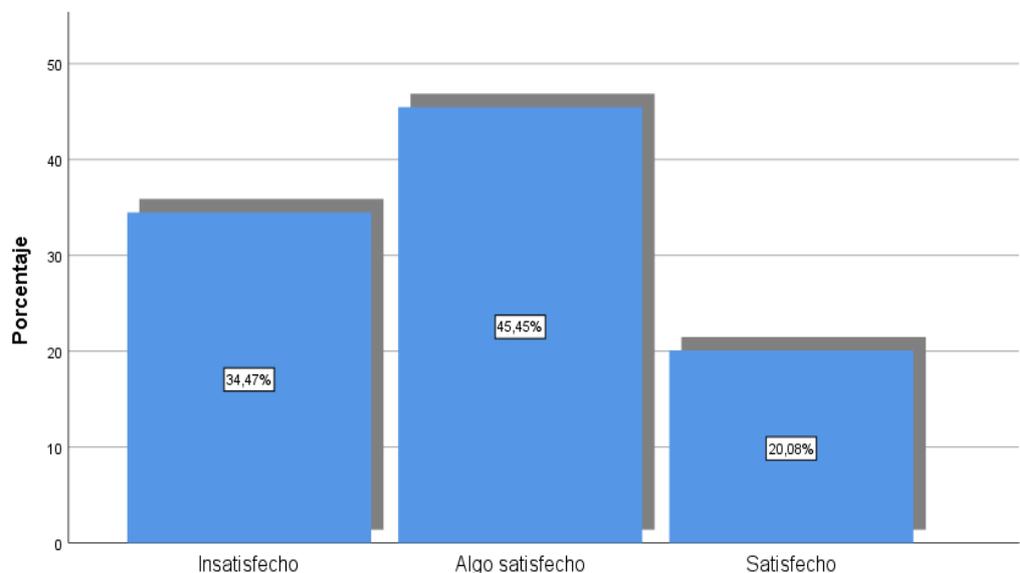


Figura 6. Frecuencias de la aplicación de encuesta – dimensión Calidad de los alimentos.

Análisis e Interpretación: del cuadro anterior, sobre la Satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche, podemos afirmar que la mayoría de los encuestados que representa al 79.9% mencionaron estar insatisfecho y algo satisfecho del programa, lo que muestra que solo el 20,1% de los encuestados mencionaron si estar satisfechos.

• Dimensión Puntualidad en la entrega

Tabla 9: Tabla de distribución de frecuencias de la dimensión: Puntualidad en la entrega de alimentos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala de Likert	Insatisfecho	65	24,6	24,6	24,6
	Algo satisfecho	264	59,5	59,5	84,1
	Satisfecho	42	15,9	15,9	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

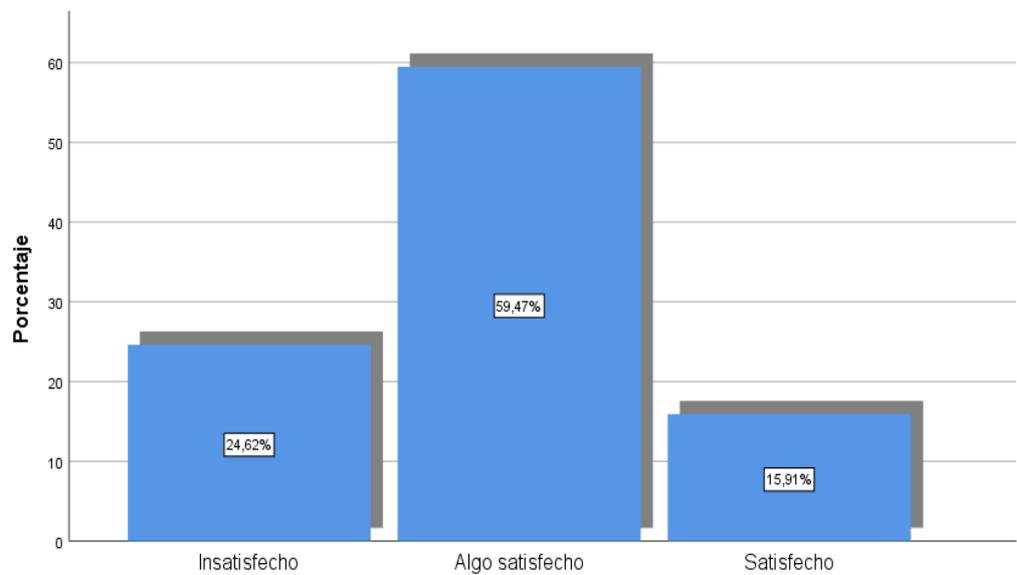


Figura 7. Frecuencias de la aplicación de encuesta – dimensión puntualidad en la entrega de los alimentos.

Análisis e Interpretación: del cuadro anterior, sobre la puntualidad en la entrega de los alimentos, podemos afirmar que la mayoría de los encuestados que representa al 84.1% mencionaron que los alimentos se entregan impuntual y poco puntual muchas veces, lo que muestra que solo el 15.9% de los encuestados mencionaron que si existe puntualidad en la entrega de los alientos del programa.

• Dimensión Atención al beneficiario

Tabla 10: Tabla de distribución de frecuencias de la dimensión: Atención al beneficiario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala de Likert	Insatisfecho	93	35,2	35,2	35,2
	Algo satisfecho	130	49,2	49,2	84,5
	Satisfecho	41	15,5	15,5	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

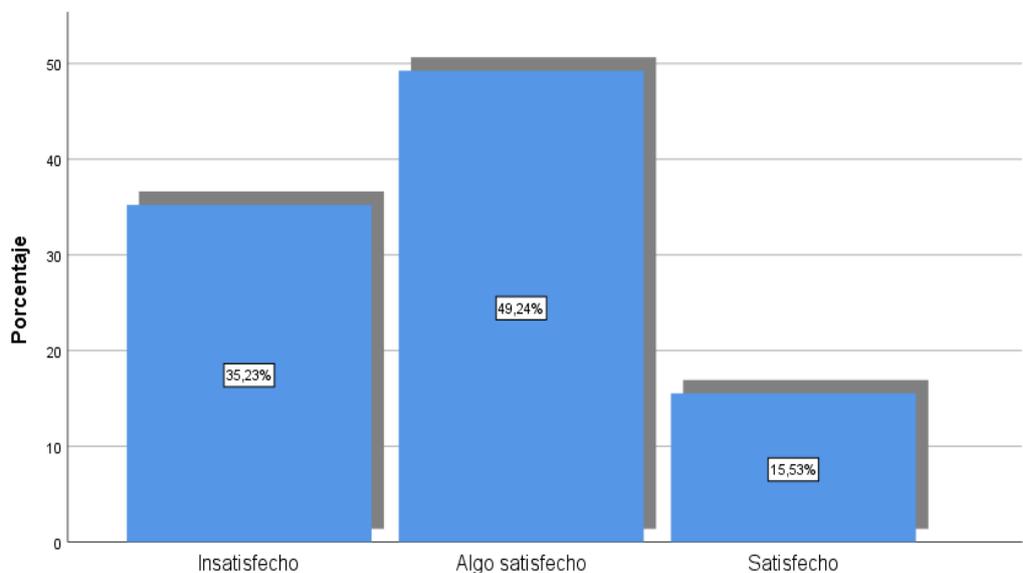


Figura 8. Frecuencias de la aplicación de encuesta – dimensión Atención al beneficiario.

Análisis e Interpretación: del cuadro anterior, sobre la atención al beneficiario, podemos afirmar que la mayoría de los encuestados (beneficiarios) que representa al 85,4% mencionaron que la atención hacia ellos está entre malo y medio, lo que muestra que solo el 14,6% mencionaron que la atención es buena.

4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de Hipótesis

a. Hipótesis General

H_i: Existe una relación significativa entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

H_o: No existe una relación significativa entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

Tabla 11

Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis general

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Nivel de gestión del programa vaso de leche	264	100,0%	0	0,0%	264	100,0%
Satisfacción de los beneficiarios	264	100,0%	0	0,0%	264	100,0%

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación: Se puede apreciar en la tabla el resumen de procesamiento de casos ingresados en el programa SPSS Statistics 25, del nivel de gestión del programa vaso de leche y satisfacción de los beneficiarios. Teniendo un número de casos de 264 encuestados (N = 264), teniendo todos los casos válidos y ningún caso perdido.

Tabla 12
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de gestión del programa vaso de leche	,084	264	,009	,983	264	,049
Satisfacción de los beneficiarios	,120	264	,000	,973	264	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación: Como la muestra es de 264 beneficiario y es mayor a 50, la prueba que se selecciona para la presente investigación es la de Kolmogórov-Smirnov, obteniendo un grado de significancia asintótica bilateral de 0,009 y de 0,000 respectivamente para las variables de estudio y siendo estas menores a 0,05 (P-valúe) nos muestra que los datos obtenidos no siguen una distribución normal por lo que el método a utilizar es la Rho de Spearman para pruebas no paramétricas.

Tabla 13
Prueba de Rho de Spearman

		Nivel de gestión del programa vaso de leche	Satisfacción de los beneficiarios
Rho de Spearman	Nivel de gestión del programa vaso de leche	Coefficiente de correlación	,306
		Sig. (bilateral)	,004
		N	264
	Satisfacción de los beneficiarios	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	264

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la tabla, la Rho de Spearman entre Nivel de gestión del programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios es de 0,306 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva débil y con un nivel de significancia de 0,004 siendo menor que 0,05, indica que la correlación es significativa, se puede concluir que el nivel de la gestión del programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios tienen una relación positiva débil, y ambas variables de estudio son significativas por lo que se acepta la hipótesis alterna.

b. Hipótesis Específica 1.

H1: Existe una relación significativa entre la planificación del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

H0: No existe una relación significativa entre la planificación del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

Tabla 14

Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 1.

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Planificación del programa vaso de leche	264	100,0%	0	0,0%	264	100,0%
Satisfacción de los beneficiarios	264	100,0%	0	0,0%	264	100,0%

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación: Se puede apreciar en la tabla el resumen de procesamiento de casos ingresados en el programa SPSS Statistics 25, del nivel de gestión del programa vaso de leche y planificación. Teniendo un número de casos de 264 encuestados (N = 264), teniendo todos los casos válidos y ningún caso perdido.

Tabla 15
Prueba de Rho de Spearman

			planificación del programa vaso de leche	Satisfacción de los beneficiarios
Rho de Spearman	planificación del programa vaso de leche	Coeficiente de correlación	1,000	,070
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	264	264
	Satisfacción de los beneficiarios	Coeficiente de correlación	,070	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	264	264

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la tabla, la Rho de Spearman entre la planificación del programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios es de 0,070 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja y con un nivel de significancia de 0,000 siendo menor que 0,05, nos indica que la correlación es significativa, pudiendo concluir que planificación del programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios tienen una relación positiva muy baja, y ambas variables de estudio son significativas por lo que se acepta la hipótesis alterna.

c. Hipótesis Específica 2.

H₂: Existe una relación significativa en la organización del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

H₀: No existe una relación significativa en la organización del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

Tabla 16

Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 2.

	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
organización del programa vaso de leche	264	100,0%	0	0,0%	264	100,0%
Satisfacción de los beneficiarios	264	100,0%	0	0,0%	264	100,0%

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación. Se puede apreciar en la tabla el resumen de procesamiento de casos ingresados en el programa SPSS Statistics 25, de la organización del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios. Teniendo un número de casos de 264 encuestados (N = 264), teniendo todos los casos válidos y ningún caso perdido.

Tabla 17
Prueba de Rho de Spearman

			organización del programa social vaso de leche	Satisfacción de los beneficiarios
Rho de Spearman	organización del programa vaso de leche	Coeficiente de correlación	1,000	,066
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	264	264
	Satisfacción de los beneficiarios	Coeficiente de correlación	,066	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	264	264

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la tabla, la Rho de Spearman entre la organización del programa social vaso y la Satisfacción de los beneficiarios es de 0,066 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja y con un nivel de significancia de 0,001 siendo menor que 0,05, nos indica que la correlación es significativa, pudiendo concluir que la organización del programa social vaso y la Satisfacción de los beneficiarios tienen una relación positiva muy baja, y ambas variables de estudio son significativas por lo que se acepta la hipótesis alterna.

d. Hipótesis Específica 3.

H3: Existe una relación significativa entre la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

H0: No existe una relación significativa entre la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.

Tabla 18

Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 3.

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
dirección y control del programa social vaso de leche	264	100,0%	0	0,0%	264	100,0%
Satisfacción de los beneficiarios	264	100,0%	0	0,0%	264	100,0%

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación: Se puede apreciar en la tabla el resumen de procesamiento de casos ingresados en el programa SPSS Statistics 25, de la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios. Teniendo un número de casos de 264 encuestados (N = 2264), teniendo todos los casos válidos y ningún caso perdido.

Tabla 19
Prueba de Rho de Spearman

	Dirección y Control del programa social vaso de leche	Satisfacción de los beneficiarios del programa social vaso de leche
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,744
	N	264
	Coeficiente de correlación	,744
	Sig. (bilateral)	1,000
	N	264

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la tabla, la Rho de Spearman entre la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios es de 0,744 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada y con un nivel de significancia de 0,000 siendo menor que 0,05, nos indica que la correlación es significativa, pudiendo concluir que la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios tienen una relación positiva moderada, y ambas variables de estudio son significativas por lo que se acepta la hipótesis alterna.

4.3. Discusión

La presente investigación como objetivo general plasma el determinar la relación que existe entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019, demostrando una correlación positiva débil, concluyendo que el 80.9% de los beneficiarios mencionaron que el nivel de la gestión de programa está entre baja y media y que el 86.6% no están satisfechos con el programa vaso de leche, caso contrario respecto a la investigación “Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “lomas del paraíso” distrito Villa María del triunfo, Lima”. planteada por Esteban, V. (2017), indicando que la correlación entre las variables es positiva considerable. Para Ramos, Z. (2016) en su tesis titulada: “Satisfacción de los beneficiarios del programa social programa articulado nutricional en el centro de salud San Antonio periodo 2015”. detalla que no hay un nivel alto de satisfacción por parte de las madres y/o padres de los beneficiarios del Programa Articulado Nutricional en el Centro de Salud San Antonio dando como resultado un 81.4% entre muy insatisfecho y satisfecho, es decir, que el servicio ofrecido por parte del Programa Articulado Nutricional no está cumpliendo las expectativas de la población beneficiaria, este hecho guarda relación con la calidad y cantidad de insumos que se recibe tal y como menciona Vásquez, G. (2018) En su tesis titulada: “Influencia del programa de vaso de leche en el estado nutricional de los niños menores de 5 años en el distrito Mariano Dámaso Beraún las Palmas – Tingo María 2017” el cual demuestra que la cantidad recibido de insumos es insuficiente para cubrir las necesidades alimenticias de los niños y niñas, debido a la baja asignación presupuestal de parte del gobierno central que repercute en la mejora del estado

nutricional y que el programa no va de la mano con la atención de salud, toda vez que no participa un profesional de salud en los procesos de panificación y además la municipalidad y el sector salud no desarrolla charlas de hábitos de alimentación a favor de las madres de familia que le permitan mejorar sus capacidades en temas de nutrición, puesto que existe una mala idea de que tomando leche es suficiente para mantener el estado nutricional del niño.

CONCLUSIONES

1. La investigación ha determinado que existe una relación positiva débil entre el nivel de gestión del programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios, esto debido a que la Rho de Spearman obtenida fue de 0,306 y a la vez se obtuvo un nivel de significancia de 0,004 menor a 0,05 (P-valúe), indicando que la correlación es significativa por lo que se acepta la hipótesis alterna, se puede deducir que este resultado es debido a que la municipalidad distrital de Tomaykichwa poco interés posee en brindar y gestionar bien el desarrollo del programa, dejando en manos de personas que poco les interesa el bienestar colectivo de a aquellos que en verdad sí lo necesitan.
2. La investigación ha determinado la existencia de una relación positiva muy baja entre la planificación del programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios, debido a que el baremo de estimación de Rho de Spearman es de 0,070 y a la vez la relación significativa puesto que se obtuvo un nivel de 0,00 siendo este menor a 0,05 (P-valúe) aceptando la hipótesis alterna.
3. La investigación ha descrito que la relación entre la organización del programa social vaso y la Satisfacción de los beneficiarios es de 0,066 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja y con un nivel de significancia de 0,001 siendo menor que 0,05, nos indica que la correlación es significativa, pudiendo concluir que la organización del programa social vaso y la Satisfacción de los beneficiarios tienen una relación positiva muy baja, y

ambas variables de estudio son significativas por lo que se acepta la hipótesis alterna.

4. La investigación ha identificado que la manera como se relacionan la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios es positiva moderada, esto debido a que el al baremo de estimación de la correlación de Spearman es 0,744 y con un nivel de significancia de 0,000 siendo menor que 0,05 (P-valúe), nos indica que la correlación es significativa, pudiendo concluir que la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios tienen una relación positiva moderada, y ambas variables de estudio son significativas por lo que se acepta la hipótesis alterna.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

1. Con relación a la situación actual de la Gestión del Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa conseguida de los resultados, se recomienda tener en cuenta estos indicadores y realizar reuniones con los miembros de la Administración del Programa de Vaso de Leche, para tomar acuerdos que presenten soluciones y puedan reflejar una mejora de estos indicadores para el bienestar y satisfacción de la población beneficiaria y de esa manera cumplir con el objetivo principal que tiene este programa.
2. El Gobierno Central debe de buscar la manera de evaluar la eficacia del Programa de Vaso de Leche en todo el territorio nacional, con la finalidad de incrementar la asignación presupuestal que garantice la cobertura del programa. Asimismo, se recomienda a la Gerencia Municipal en coordinación con la Gerencia de Desarrollo Social y el Área del Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, mejorar sus procesos de planificación, organización, dirección y control del programa.
3. Se recomienda al alcalde como líder de la municipalidad y como la persona encargada de gestionar y administrar los recursos del estado, realizar una línea base analizando la situación actual de cómo se encuentra el programa vaso de leche referenciándose de los hallazgos obtenidos en esta investigación y así poder capacitar a sus colaboradores que están inmersos directamente con el programa, teniendo claro los objetivos que se quieren lograr a partir de la fecha para que ellos puedan

realizar un trabajo consensuado; conllevando al mejor uso del capital humano y presupuestal así como el mejoramiento del programa.

4. Los trabajadores encargados del PVL de la municipalidad distrital de Tomaykichwa deben asentar el adecuado orden en la administración del programa, para que cuando las socias no cumplan sus deberes sean sancionadas adecuadas y correctamente, para poder corregir algunas deficiencias, sobre todo en el aspecto de la puntualidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bastidas, D., & Pisconte, J. (2009). Gestión Pública. Lima: Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional.
- Sánchez, C., & Reyes. ((2006)). Metodología y diseños en investigación científica. Lima – Perú.: Editorial Visión Universitaria.
- Antón, S. (2016). Nivel de gestión del Programa Vaso de Leche en la municipalidad distrital de Jaén. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Armijo, M. (2009). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).
- Contraloría General de la República del Perú. (21 de Agosto de 2019). contraloria.gob.pe. Obtenido de Normativa asociada al Programa del Vaso de Leche (PVL). <https://apps.contraloria.gob.pe/pvl/normativa.asp>
- Contreraz, B., & Suárez, K. (2012). Índice de masa corporal en escolares beneficiados con el programa “Centros de distribución de desayunos escolares fríos” que otorga el SMDIF de Metepec, 2012. Toluca, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- División de Desarrollo Social en el marco del Proyecto de investigación CEPAL/GTZ “Gestión de Programas Sociales en América Latina”. (20 de Agosto de 2019). Gestión de programas sociales en America Latina. Obtenido de Naciones Unidas-Comisión Económica para América Latina y el Caribe: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6255/S9800061_es.pdf?sequenc
- Dubrin, A. (2000). Fundamentos de Administración. México: Thomson.
- Escalante, P. (2015). Introducción a la Administración y Gestión pública. Huancayo: Fondo Editorial de la Universidad Continental.
- Esteban, V. (2017). Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima. . Lima: Universidad César Vallejo.

- Gomez, G. (1994). Planeacion y Organizacion de la empresa. . Mexico: McGraw-HILL.
- Hérnadez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A.D.C.V.
- Instituto Nacional de Salud. (23 de Agosto de 2019). ins.gob.pe. Obtenido de Control de Calidad de Alimentos: <https://web.ins.gob.pe/es/alimentacion-y-nutricion/ciencia-y-tecnologia-de-alimentos/control-de-calidad-de-alimentos>
- Leon, C. (2010). Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche Liconsa y el programa 70 y más a cargo de la secretaría de desarrollo social. México D.F: Universidad Iberoamericana.
- Manrique, D., & Alvarado, C. (2013). Actitudes y creencias de madres y estudiantes sobre el Programa de Alimentación Escolar y su impacto en la Salud de los educandos de la unidad educativa “Ecuador País Amazónico”, recinto la Aurora del Cantón Daule. 2013. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social . (20 de Agosto de 2019). midis.gob.pe. Obtenido de Material instructivo del Programa Vaso de Leche: http://www.midis.gob.pe/files/rubpvl/rub_pvl_material.pdf
- MINSA. (22 de Agosto de 2019). digesa.minsa.gob.pe. Obtenido de Política Nacional Inocuidad de Alimentos: http://www.digesa.minsa.gob.pe/compial/archivos/Política_Nacional_Inocuidad_Alimentos.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2013). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá-México, DF: ediciones de la U.
- Quispe, G., & Ayaviri, V. (22 de Agosto de 2019). Obtenido de Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Ramos , Z. (2016). Satisfacción de los beneficiarios del programa social

programa articulado nutricional en el centro de salud san Antonio periodo 2015. Moquegua: Universidad nacional de Moquegua.

Reyes, A. (1996). Administración Moderna . México : Limusa.

Reyes, C., & Montserrat, L. (18 de Agosto de 2019). El Proceso Administrativo. Obtenido de Angelfire: http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm

Sánchez, C. (2012). Estado nutricional de los niños menores de cinco años, beneficiarios del Programa “Desayunos infantiles” del Municipio de Mosquera – Cundinamarca. Pontificia Universidad Javeriana. Bogota – Colombia. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Shuttleworth, M. (26 de 09 de 2008). Diseño de Investigación Descriptiva. Obtenido de <http://freelance-writereditor.com>

Solano, T., & Tacuche, E. (2016). Análisis del diseño y gestión de los programas sociales en el distrito de Tocache. Region San Martin. 2014. Huánuco: Uniersidad Nacional Hermilio Valdizan.

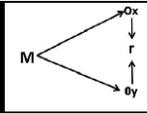
Vásquez, G. (2018). Influencia del Programa de Vaso de Leche en el estado nutricional de los niños menores de 5 años en el Distrito Mariano Dámaso Beraún las Palmas – Tingo María 2017. Tingo María: Universidad de Huánuco.

A N E X O S

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN ESCUELA DE POSGRADO - MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: NIVEL DE GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE TOMAYKICHTWA PERIODO 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGIA
			VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		
<p>Problema General.</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019?</p> <p>Problemas Específicos.</p> <p>A. ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019?</p> <p>B. ¿Cómo se relaciona la organización del programa social vaso</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>A. Determinar la relación que existe entre la planificación del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.</p> <p>B. Describir cómo se relaciona la organización del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H1: Existe una relación significativa entre la planificación del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.</p> <p>H0: No existe una relación significativa entre la planificación del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios</p>	<p>Variable 1:</p> <p>3.2.1. Nivel de gestión del programa vaso de leche.</p> <p>Variable 2:</p> <p>3.2.2. Satisfacción de los beneficiarios</p>	<p>De la variable 1 Nivel de gestión del programa vaso de leche.</p> <p>Dimensión planificación</p> <p>Dimensión organización.</p> <p>Dimensión Dirección y Control.</p> <p>De la variable 2 Satisfacción de los beneficiarios.</p> <p>Calidad de los alimentos.</p> <p>Puntualidad en la entrega.</p>	<p>Selección de Beneficiarios. Empadronamiento</p> <p>Adquisición de productos.</p> <p>Distribución de los alimentos. Seguimiento y Evaluación.</p> <p>Subproductos de calidad. Fecha de vencimiento. Productos de buen aspecto.</p> <p>Entrega oportuna. Horario establecido. Lugar de entrega.</p>	<p>1-4</p> <p>5-8</p> <p>9-12</p> <p>1-4</p> <p>5-8</p>	<p>Nivel de gestión del programa vaso de leche.</p> <p>Es el conjunto de técnicas, instrumentos, procedimientos, para el desarrollo de las actividades administrativas, como son la planificación, Organización y la dirección y control, mediante las cuales las entidades tienden a buscar el logro de sus fines, objetivos y metas.</p> <p>Satisfacción de los beneficiarios:</p>	<p>Tipo:</p> <p>Cuantitativo, aplicada o practica</p> <p>Diseño</p> <p>Descriptivo correlacional</p>  <p>Donde: M : muestra de la Investigación</p> <p>Hoy: observación de la variable</p> <p>Ox : observación de la variable</p>

<p>de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019?</p> <p>C. ¿De qué manera se relaciona la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019?</p>	<p>C. Identificar de qué manera se relaciona la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.</p>	<p>en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.</p> <p>H2: Existe una relación significativa en la organización del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.</p> <p>H0: No existe una relación significativa en la organización del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.</p> <p>H3: Existe una relación significativa entre la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.</p> <p>H0: No existe una relación significativa entre la dirección y control del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019.</p>		<p>Atención al beneficiario.</p>	<p>Entrega de Productos. Atención. Servicio rápido. Servicio confiable.</p>	<p>9-12</p>	<p>La satisfacción es una respuesta emocional causada por un proceso evaluativo cognitivo de la Calidad de los alimentos, puntualidad en la entrega y atención al beneficiario; donde las percepciones se comparan con necesidades y deseos del mismo individuo.</p>	<p>r : relación entre las dos Variables.</p> <p>Población: socios beneficiarios del PVL Tomaykichwa a 264</p> <p>Muestra: socios beneficiarios del PVL Tomaykichwa a 264</p>
--	--	--	--	----------------------------------	---	-------------	--	--

ANEXO2: INSTRUMENTOS
NIVEL DE GESTIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA.
CUESTIONARIO

Estimado (a) Poblador (a) el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibe usted el Nivel de Gestión del Programa social Vaso de Leche en la Municipalidad distrital de Tomaykichwa, donde usted se beneficia de dicho programa social. El cuestionario es anónimo, responda con la verdad y desde ya le agradecemos por su gentil apoyo.

Instrucciones: En el siguiente cuestionario, se presenta un conjunto de preguntas, cada pregunta tiene cinco alternativas de respuestas que debes calificar. Por favor. Responde marcando con una "X" la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1) Nunca 2) Casi Nunca 3) A Veces 4) Casi Siempre 5) Siempre

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
planificación						
1	¿Los trabajadores de la Municipalidad aplican correctamente las fichas socioeconómicas para la selección de beneficiarios del programa social Vaso de Leche?					
2	¿El Empadronamiento de beneficiarios se da de manera semestral en cada año?					
3	¿La selección de beneficiarios es según las normas establecidas, y son beneficiarios; los niños de 0 a 6 años, las madres gestantes en período de lactancia, los niños de 7 a 13 años con desnutrición crónica, adultos en riesgo y afectados por tuberculosis?					
4	¿La Junta Directiva o Comité de Administración cumplen con la presentación de los documentos del empadronamiento correctamente y oportunamente?					
organización						
5	¿Para adquirir los productos para su distribución en el Programa Vaso de Leche, la municipalidad selecciona y aprueban el tipo de los insumos alimenticios?					
6	¿La Municipalidad, ejecuta inspecciones sobre las actividades desarrolladas en cuanto al Programa social Vaso de Leche?					
7	¿La municipalidad coordina la entrega y recepción de los insumos?					
8	¿La municipalidad supervisa que la distribución este de acuerdo al padrón de beneficiarios??					
Dirección y control						
9	¿La municipalidad promueve la participación de la comunidad?					
10	¿La municipalidad supervisa, fiscaliza y controla el consumo de leche y/o alimento complementario?					
11	¿La municipalidad realiza el control de peso y talla para determinar los estados de desnutrición?					
12	¿La municipalidad fiscalizan la labor que realizan las presidentas del comité en la preparación y servido de los alimentos?					

**SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SOCIAL
VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE TOMAYKICHWA
CUESTIONARIO**

Estimado (a) Poblador (a) La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibe usted el servicio del programa vaso de leche y si le satisface como beneficiario. La encuesta es anónimo, responda con la verdad.

Instrucciones: En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de preguntas sobre el programa vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios, cada pregunta tiene cinco alternativas de respuestas que debes calificar. Por favor. Responde marcando con una "X" la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1) Nunca 2) Casi Nunca 3) A Veces 4) Casi Siempre 5) Siempre

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
Calidad de los alimentos						
1	¿La leche líquida/pasteurizada e insumos lácteos que recibe los son de calidad?					
2	¿Los subproductos (avena, maca, quiwicha) que se les ofrecen muestran suavidad y buen aspecto?					
3	¿La leche líquida/pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) que se les ofrece, muestran la fecha de vencimiento?					
4	¿La combinación de la leche líquida - pasteurizada y suplementos (micronutrientes) es agradable para los niños?					
Puntualidad en la entrega						
5	¿Son adecuadas las condiciones de entrega de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), de la municipalidad a los beneficiarios?					
6	¿La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos es oportuna?					
7	¿La entrega de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), se da en un horario establecido?					
8	¿El lugar de la entrega de los alimentos es adecuado y cumple con las normas de salubridad?					
Atención al beneficiario						
9	¿La responsabilidad en el recojo de los alimentos por su parte es oportuna y puntual?					
10	¿La atención en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada?					
11	¿Observa disposición en atender y dar un servicio rápido por parte de los trabajadores de la Municipalidad?					
12	¿El programa social Vaso de Leche le ofrece un servicio confiable y accesible?					

101	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	3	3	3	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5
102	5	4	3	2	3	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3
103	5	2	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	5	5	3	4	5	5	3
104	3	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3	
105	3	3	5	2	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	4	3	3	5	3	4	
106	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	
107	2	2	5	3	3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	2	4	4	4	5	5	3	5	4	
108	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	
109	3	2	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	5	3	3	
110	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	3	5	4	5	3	4	5	
111	3	4	5	2	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
112	3	5	5	3	5	5	3	3	5	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	
113	4	2	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	3	5	4	
114	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	
115	3	3	4	2	4	2	4	4	3	4	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	2	
116	2	1	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	
117	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	
118	2	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	
119	3	4	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	
120	4	2	5	3	3	5	4	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	
121	5	3	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	
122	5	4	5	2	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	4	3	5	5	
123	3	2	5	3	4	3	4	3	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
124	3	4	4	2	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	3	3	4	3	5	4	5	3	
125	4	5	5	3	4	3	5	5	3	4	4	3	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	3	
126	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	5	3	3	5	4	4	3	4	5	4	
127	2	5	4	2	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	2	5	4	3	4	4	4	4	4	
128	4	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	
129	4	3	5	3	3	3	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	3	3	5	3	4	5	3	
130	4	2	3	3	4	3	5	3	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	
131	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	
132	4	5	5	2	5	3	5	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4	5	3	3	5	4	5	
133	5	3	5	3	4	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	
134	4	1	5	2	4	4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	5	4	
135	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	5	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	
136	2	5	5	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	
137	3	4	5	2	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	5	5	
138	3	2	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4	3	
139	3	1	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	5	
140	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	3	
141	3	5	3	2	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	
142	2	3	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	3	3	3	3	4	
143	3	2	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	5	4	
144	4	3	5	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	
145	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	
146	3	4	3	2	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	3	4	3	5	
147	3	2	5	5	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	
148	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	3	3	4	5	
149	3	1	4	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	5	3	5	4	5	3	
150	2	3	4	4	3	5	4	3	5	5	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	
151	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	5	5	3	4	3	5	5	4	3	
152	5	2	4	2	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	
153	4	4	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	
154	4	5	5	5	5	3	5	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	3	5	
155	5	3	5	2	3	4	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	3	5	3	5	4	
156	2	2	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	3	3	3	5	3	
157	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	

Anexo 06: Ficha Técnica de los Instrumentos

Cuestionario sobre el nivel de gestión del programa social vaso de leche en la municipalidad distrital de Tomaykichwa.

Ficha Técnica

Autor: Christian David Hidalgo Nazario, Faneory Licet Espinoza Chui y Yonel Coz Venturo.

Ámbito de aplicación: A los beneficiarios del programa.

Duración: Puede durar 15, 20, 25 minutos.

Ítems del cuestionario: 12 ítems, teniendo en cuenta las dimensiones: Planificación, organización y dirección y control.

Tabla: Distribución de Dimensiones e ítems

Dimensiones	Tipo de ítem	Ítems	Total, ítems
A. Planificación	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 01 al 04	4
B. organización	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 05 al 8	4
C. dirección y control	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 09 al 12	4
Total, de ítem			12

Para la obtención de intervalos del nivel de gestión del programa social vaso de leche se aplicó la fórmula de stanones

Para la clasificación del nivel de gestión se comparó a través de la campana de Gauss con la constante 0.75 a través del siguiente procedimiento.

- **Media = 7.34 / Desv. Desviación = 3.007**
- **$n1 = 7.34 - 0.75(3.007) = 5.1$ $n2 = 7.34 + 0.75(3.007) = 9.6$**

Tabla: Puntuación de cada ítem por Likert.

Alternativa	Puntaje
Bajo	[0.0 - 5.1>
Medio	[5.1 - 9.6>
Alto	[9.6 - +a >

Fuente: Manuel Canales Cerón (2006) Metodología de investigación Social- Introducción los oficios/ Oscar Rafael Guillen Valle y Juan Manuel Sánchez Soto (2014) Guía de SPSS 21 para el desarrollo de trabajos de investigación/ Romero-Saldaña, Manuel (2016) Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal.

Cuestionario sobre la satisfacción de los beneficiarios del programa social vaso de leche.

Ficha Técnica

Autor: Christian David Hidalgo Nazario, Faneory Licet Espinoza Chui y Yonel Coz Venturo.

Ámbito de aplicación: A los beneficiarios del programa.

Duración: Puede durar 15, 20, 25 minutos.

Ítems del cuestionario: 12 ítems, teniendo en cuenta las dimensiones: Calidad de alimentos, Puntualidad en la entrega y atención al beneficiario.

Tabla: Distribución de Dimensiones e ítems

Dimensiones	Tipo de ítem	Ítems	Total, ítems
A. Calidad de alimentos	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 01 al 04	4
B. Puntualidad en la entrega	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 05 al 8	4
C. atención al beneficiario	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 09 al 12	4
Total, de ítem			12

Para la obtención de intervalos sobre la satisfacción de los beneficiarios del programa social vaso de leche se aplicó la fórmula de stanones.

Para la clasificación del nivel satisfacción de los beneficiarios de programa la comparación a través de la compañía de Gauss con la constante 0.75 a través del siguiente procedimiento.

- **Media = 7.95 / Desv. Desviación = 3.092**
- **$n1 = 7.95 - 0.75(3.092) = 5.6$ $n2 = 7.95 + 0.75(3.092) = 10.3$**

Tabla: Puntuación de cada ítem.

Alternativa	Puntaje
Bajo	[0.0 - 5.6>
Medio	[5.6 – 10.3>
Alto	[10.3 - +a >

Fuente: Manuel Canales Cerón (2006) Metodología de investigación Social- Introducción los oficios/ Oscar Rafael Guillen Valle y Juan Manuel Sánchez Soto (2014) Guía de SPSS 21 para el desarrollo de trabajos de investigación/ Romero-Saldaña, Manuel (2016) Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal.

Anexo 07: Panel fotográfico

Reunión con la junta directiva del programa vaso de leche en
Tomaykichwa







“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO



FACULTAD DE ECONOMÍA

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD

RESOLUCIÓN N° 518-2019-UNHEVAL-FE-D

Cayhuayna, 10 de setiembre de 2019

Visto; los documentos que se acompañan en cinco (05) folios;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU, de fecha 26.AGO.2016, se resuelve proclamar y acreditar a partir del 02.SET.2016 hasta el 01.SET.2020, a los Decanos de las 14 facultades de la UNHEVAL, siendo el Dr. Victor Pedro CUADROS OJEDA el Decano de la Facultad de Economía;

Que, en el Reglamento de Grados y Títulos en el Capítulo IV: **DE LA MODALIDAD DE TESIS**, en su Artículo 14° señala: *“El alumno que va a obtener el título profesional por la modalidad de tesis debe presentar, en el último año de estudios de su carrera profesional, el Proyecto de Tesis, con el visto bueno del profesor de la asignatura de tesis o similar, solicitando al Decano de la Facultad el nombramiento de un Asesor de Tesis”*;

Que, con Resolución N° 231-2017-UNHEVAL-FE-D, de fecha 09.MAY.2017, se autoriza a los bachilleres **Christian David HIDALGO NAZARIO** y **Faneory Licet ESPINOZA CHUI**, de la Escuela Profesional de Economía, acogerse a la modalidad de tesis colectiva para su titulación, y se nombra al docente **Mg. Teodolfo ENCISO GUTIERREZ**, Asesor;

Que, con solicitud en FUT N° 0499158, de fecha 10.SET.2019, los bachilleres **Christian David HIDALGO NAZARIO** y **Faneory Licet ESPINOZA CHUI** de la Escuela Profesional de Economía, solicitan incorporación de un tercer integrante en el grupo de tesis colectiva al egresado **Yonel COZ VENTURO**;

Estando a las atribuciones otorgadas al Decano por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto Reformado de la UNHEVAL;

SE RESUELVE:

- 1° **MODIFICAR** la Resolución N° 231-2017-UNHEVAL-FE-D, de fecha 09.MAY.2017 que **AUTORIZA** a los bachilleres **Christian David HIDALGO NAZARIO** y **Faneory Licet ESPINOZA CHUI**, de la Escuela Profesional de Economía, acogerse a la modalidad de tesis colectiva para su titulación, integrando a dicho grupo al egresado **Yonel COZ VENTURO**, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **RATIFICAR** el nombramiento al docente **Mg. Teodolfo ENCISO GUTIERREZ**, Asesor de Tesis Colectiva de los bachilleres de Economía **Christian David HIDALGO NAZARIO** y **Faneory Licet ESPINOZA CHUI** y del egresado **Yonel COZ VENTURO**, de la Escuela Profesional de Economía.
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución al asesor y a los interesados.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Victor P. CUADROS OJEDA
DECANO

Distribución:
Asesor/Interesados (03)/Archivo
dov/Sec.



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

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO
FACULTAD DE ECONOMÍA

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS VIRTUAL PARA OTORGAMIENTO DEL
TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA



En la ciudad de Huánuco a los 04 días del mes de Junio del 2021, siendo las 16:00, se reunieron en la Plataforma de Videoconferencia de sustentación virtual: <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=m2d393936b58c1553d3f84fb0fb01534b>, los Miembros Integrantes del Jurado Examinador de la Tesis colectiva titulada: "NIVEL DE GESTIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE TOMAYKICHTWA PERIODO 2019", presentado por los bachilleres en Economía Christian David HIDALGO NAZARIO, Faneory Licet ESPINOZA CHUI y Yonel COZ VENTURO, Aprobada con RESOLUCIÓN N° 248-2020-UNHEVAL-FE-D, procediendo a dar inicio el acto de sustentación virtual para obtener el TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA, siendo los Miembros del Jurado los siguientes docentes:

Dr. Javier Gonzalo LOPEZ Y MORALES PRESIDENTE
 Dr. Werner PINCHI RAMIREZ SECRETARIO
 Mg. Julio César CASTRO CÉSPEDES VOCAL
 Dra. Janeth Leynig TELLO CORNEJO ACCESITARIO

Asesor de Tesis: Mg. Isidro Teodolfo Enciso Gutierrez (Resolución N° 518-2019-UNHEVAL-FE-D)

Finalizada la sustentación virtual de la Tesis, el Jurado procedió a deliberar y verificar, habiendo obtenido el siguiente calificativo:

Apellidos y Nombres del Tesista	1er. Miembro	2do. Miembro	3er. Miembro	Promedio Final
HIDALGO NAZARIO Christian David	16	16	16	16
ESPINOZA CHUI Faneory Licet	16	16	16	16
COZ VENTURO Yonel	16	16	16	16

Que de acuerdo al Art. 68° del Reglamento General de Grados y Títulos vigente, tiene el equivalente a bueno.....

OBSERVACIONES:

.....

Se dio por concluido el acto de sustentación virtual a horas 17:35 en fe de lo cual firmamos.

Dr. Javier Gonzalo LOPEZ Y MORALES
 PRESIDENTE

Dr. Werner PINCHI RAMIREZ
 SECRETARIO

Mg. Julio César CASTRO CÉSPEDES
 VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	25/10/2019	1 de 2

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: **Christian David HIDALGO NAZARIO**

DNI: **73342541** Correo electrónico: **christianhidalgo281@gmail.com**

Teléfonos: Casa Celular **982071989** Oficina

Apellidos y Nombres: **Faneory Licet ESPINOZA CHUI**

DNI: **73225176** Correo electrónico: **xhui13_67@hotmail.es**

Teléfonos: Casa Celular **989649029** Oficina

Apellidos y Nombres: **Yonel COZ VENTURO**

DNI: **47578980** Correo electrónico: **yonelcoz2018@gmail.com**

Teléfonos: Casa Celular **960670909** Oficina

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad de: ECONOMIA	
E. P. : ECONOMIA	

Título Profesional obtenido:

ECONOMISTA

Título de la tesis:

**“NIVEL DE GESTIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SU RELACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE
TOMAYKICHWA PERIODO 2019”**

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	25/10/2019	2 de 2

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción del Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

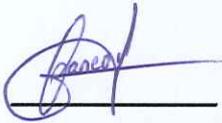
- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años

Luego del período señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma:

Firma del autor y/o autores:


**CHRISTIAN DAVID HIDALGO
NAZARIO**
DNI: 73342541


**FANEORY LICET ESPINOZA
CHUI**
DNI: 73225176


YONEL COZ VENTURO
DNI: 47578980