

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de Vaso  
Leche en el distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2021.**

Tesis que presentan los bachilleres:

**Cabanillas Prado Laura Liceth**  
**Irene Gastelo Luisa**

Para obtener el título profesional de

**ECONOMISTA**

Asesor

**Dra. María Barrantes Quiroz**

Lambayeque - Perú

Noviembre - 2013

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA  
DE VASO LECHE EN EL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ,  
PERIODO 2021.**



Cabanillas Prado Laura Liceth

**Bachiller**



Irene Gastelo Luisa

**Bachiller**



Dra. María Magdalena Barrantes Quiroz  
**Asesor**

Presentada para obtener el título profesional de Economista.

**Aprobado por el jurado:**



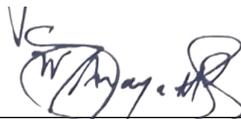
Dr. Juan Eduardo Aguinaga Moreno

**Presidente**



Dr. Marino Eneque Gonzales

**Secretario**



Mg. Willy Rolando Anaya Morales

**Vocal**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 10 am. del día 02 de NOV. del 2023, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma PRESENCIAL con la participación de los miembros del Jurado nombrados con Resolución 0.231-2022-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/ITEN de fecha 03 de NOVIEMBRE del 2022, conformado por:

Dr. JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO Presidente  
Dr. MARINO ENRIQUE GONZALES Secretario  
Dr. WILLY ROLANDO ANAYA MORALES Vocal  
Dra. MARIA MAGDALENA BARRANTES QUIROZ Asesor(a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesisistas: IRENE GASTELO LUISA y CABANILLAS PRADO LAURA LICETH, quién o quienes desean obtener su título

profesional de: ECONOMISTA, con la tesis titulada: NIVEL DE SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ - PERIODO 2021

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 1551-2023-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/ITEN de fecha 30 de OCTUBRE del 2023, que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 25 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma SATISFACTORIA

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesisistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el (la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los tesisistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).

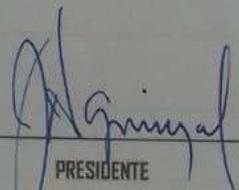
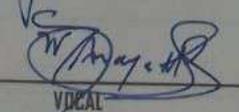
El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesisistas: IRENE GASTELO LUISA y CABANILLAS PRADO LAURA LICETH han obtenido 18 puntos equivalentes a MUY BUENO quedando expedito para optar el título profesional de ECONOMISTA

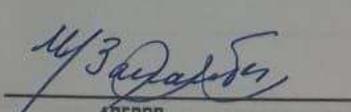
Si uno o los dos tesisistas hubieran tenido calificativo desaprobatorio, se anotará: que \_\_\_\_\_ ha obtenido \_\_\_\_\_ puntos equivalentes a \_\_\_\_\_, por las deficiencias y motivos siguientes \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ por cuyo motivo se reprogramara la nueva sustentación en una plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobado en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 11.30 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

ESCALA: 20 = Excelente; 18 - 19 = Muy Bueno; 16 - 17 = Bueno; 14 - 15 = Regular, Menos de 14 = Desaprobado.

  
 PRESIDENTE  
  
 VOCAL

  
 SECRETARIO  
  
 ASESOR

**CONSTANCIA DE CONFORMIDAD Y ORIGINALIDAD DE LA  
AUTORIZACION Y PUBLICACION**

Lambayeque 16 de Octubre del 2023

Señor

**Dr. MARIANO LARREA CHUCAS**

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FACEAC

– UNPRG

Por medio del presente, nosotros los tesisistas y en mi calidad de asesor, hacemos llegar la tesis desarrollada por:

<b>Bachiller 1:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apellidos y nombres</li><li>• Código</li><li>• Carrera profesional</li><li>• Celular y Correo electrónico</li></ul>	Cabanillas Prado Laura Liceth 020150168-E Economía 981551343 – lalizcp@gmail.com
<b>Bachiller 2:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apellidos y nombres</li><li>• Código</li><li>• Carrera profesional</li><li>• Celular y Correo electrónico</li></ul>	Irene Gastelo Luisa 020150184-K Economía 963931144-luisamedalla@hotmail.com

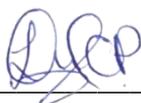
Damos fe, que la presente tesis:

1. Es un documento original que cumple con los requisitos establecidos por la UNPRG
2. Nuestra tesis es inédita y no se encuentra publicada, parcial ni totalmente, ni en ningún sitio, ni nacional ni internacional. Autorizamos a la UNPRG publicarla.
3. No existen conflictos de intereses que puedan afectar el contenido, resultado o conclusiones de la tesis.
4. La tesis ha sido desarrollada y aprobada, por los autores bajo la dirección del asesor



Maria Magdalena Barrantez Quiroz

Asesor



Cabanillas Prado Laura Liceth

**Estudiante 1**



Irene Gastelo Luisa

**Estudiante 2**

## DEDICATORIA

*“Dedicado a mis padres, por su confianza y apoyo incondicional en cada paso que he dado para llegar a convertirme en una profesional*

*Especialmente a mi madre, Bethzabeth Herlinda Prado Ygnacio, por ser un ejemplo a seguir, quien me sacó hacia adelante, con sacrificio, amor y haberme forjado con valores que, aunque no se encuentre presente físicamente siempre estuvo acompañándome y donde esté sé que se siente orgullosa por cada uno de mis logros.*

*A mi hermosa familia, por sus consejos para superarme y estar conmigo a lo largo de esta etapa.*

*Gracias a cada uno de ellos, ya que han sido el pilar para conseguir este logro tan anhelado”.*

**Laura Liceth Cabanillas Prado**

*“A mi madre querida por el amor desmedido, el cariño, el cuidado, la crianza y el sacrificio que ha sido de bendición en mi vida, por inculcarme sus valores y lograr ser una mejor persona.*

*A mi padre por apoyarme siempre en cada decisión, y que con su ejemplo he logrado salir adelante.*

*A mi familia por el aprecio y el apoyo en medio de las dificultades. Ser parte de una maravillosa familia no tiene precio. A mis hermanos por su aliento para no rendirme y así poder llegar a ser un profesional.*

*A mis compañeros de clase por ser armas de estudio, por las victorias obtenidas en trabajo de grupo.*

*A todos los que de alguna u otra forma contribuyeron para que yo lograra esta meta. Gracias inmensamente.”*

**Luisa Irene Gastelo**

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios, gobernante supremo, por brindarnos la vida para lograr nuestros objetivos y metas, otorgándonos entendimiento y salud para poder llegar hasta aquí.

A nuestra querida asesora, Dra. María Magdalena Barrantes Quiroz, por todo su esfuerzo, conocimientos, paciencia, dedicación, y su tiempo otorgado para la realización de este trabajo de investigación.

De igual forma agradecer a nuestra querida institución “Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo”, a su vez a las autoridades y plana docente que constituyen la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), por sus conocimientos brindados, los cuales aportaron a nuestro crecimiento profesional día tras día.

Igualmente, dar gracias a nuestros familiares, amistades y a todas las personas que han contribuido a nuestro desarrollo.

## INDICE GENERAL

Índice de Tablas .....	vi
Índice de Figuras .....	xii
Resumen y Palabras clave .....	xv
Abstract y Key words .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
Capítulo I: El objeto de Estudio .....	4
<b>1.1 Contextualización del objeto de estudio</b> .....	4
<b>1.2 Características y Manifestaciones del Problema de Investigación</b> .....	9
<i>1.2.1 Antecedentes Internacionales.</i> .....	10
<i>1.2.2 Antecedentes Nacionales.</i> .....	12
Capítulo II: Marco Teórico .....	20
<b>2.1 Sobre Programas Sociales</b> .....	20
<i>2.1.1 Política Social.</i> .....	20
<i>2.1.2 Estado de Bienestar</i> .....	21
<i>2.1.3 Programa de Transferencia no Monetaria</i> .....	22
<i>2.1.4 Programa Social Vaso de Leche.</i> .....	23
<b>2.2. Sobre la Satisfacción de los beneficiarios.</b> .....	30
<b>2.2.1. Definición de la Satisfacción</b> .....	30
<b>2.2.2. Satisfacción de Beneficiarios.</b> .....	30
<b>2.2.3 Modelos de Satisfacción.</b> .....	31
<b>2.2.4. Dimensiones de la Satisfacción</b> .....	32
<b>2.2.5. Escalas</b> .....	34
Capítulo III: Metodología Desarrollada .....	36
<b>3.1 Diseño Metodológico</b> .....	36
<b>3.2 Población y muestra</b> .....	36

<b>3.2.1 Población</b> .....	36
<b>3.2.2 Muestra</b> .....	37
<b>3.3 Fuentes, Técnicas y Procesamiento de Datos</b> .....	37
<b>3.3.1 Fuentes de la información</b> .....	37
<b>3.3.2 Técnica de Recolección</b> .....	37
<b>3.3.3 Instrumentos de Recolección de Datos</b> .....	38
<b>3.3.4 Procesamiento de Datos</b> .....	39
Capítulo IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	40
<b>4.1 Resultados de la Investigación</b> .....	40
<b>4.1.1 Validez del instrumento</b> .....	40
<b>4.1.2. Confiabilidad de los instrumentos</b> .....	40
<b>4.1.3 Presentación y análisis de los resultados descriptivos</b> .....	42
<b>4.1.4 Contrastación de hipótesis</b> .....	96
<b>4.2 Discusión de los Resultados</b> .....	104
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES.....	110
Bibliografía.....	111
ANEXOS.....	120

## Índice de Tablas

Tabla 1. Filtraciones del PVL, por departamentos .....	18
Tabla 2. Estrategias para lograr la reducción sostenida de la pobreza.....	21
Tabla 3. Principales beneficiarios del Programa Social Vaso de Leche .....	25
Tabla 4. Requisitos para afiliarse al Programa Vaso de Leche (PVL) .....	25
Tabla 5. Repartición del Programa Vaso de Leche.....	26
Tabla 6. Organización del Programa Vaso de Leche.....	26
Tabla 7. Selección de los proveedores de acuerdo a los criterios establecidos .....	27
Tabla 8. Objetivos del SISFOH .....	28
Tabla 9. Determinación del nivel de pobreza de los hogares .....	29
Tabla 10. Validación del cuestionario de la variable Programa Vaso de Leche.....	40
Tabla 11. Validación del cuestionario de la variable satisfacción de los beneficiarios .....	40
Tabla 12. Estadística de fiabilidad de la variable Programa Vaso de Leche .....	41
Tabla 13. Estadística de fiabilidad de la variable satisfacción de los beneficiarios .....	41
Tabla 14. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción en aporte nutricional del beneficiario .....	42
Tabla 15. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción de entrega del producto por parte de la municipalidad para su distribución .....	43
Tabla 16. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción de fecha de vencimiento asignada a los productos a preparar .....	44
Tabla 17. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las edades y requisitos para ser parte del Programa Vaso de Leche .....	45
Tabla 18. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la cantidad de beneficiarios por parte del PVL en su comité.....	46

Tabla 19. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la administración que realiza el comité del Vaso de Leche .....	47
Tabla 20. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el nuevo cronograma organizado a partir del Covid-19 .....	48
Tabla 21. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la puntualidad de entrega de la ración de leche por parte de la municipalidad.....	49
Tabla 22. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité .....	50
Tabla 23. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la distribución de la ración de leche entregada.....	50
Tabla 24. distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena .....	51
Tabla 25. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la atención que brindan al momento de entregar el producto .....	52
Tabla 26. Distribución de frecuencias con respecto a la satisfacción de charlas recibidas por parte de la municipalidad.....	53
Tabla 27. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las visitas de los nutricionistas a los comités del PVL.....	54
Tabla 28. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el compromiso que demuestran los beneficiarios del Vaso de Leche .....	55
Tabla 29. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el trato que recibe por parte de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz .....	56
Tabla 30. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del Vaso de Leche .....	57
Tabla 31. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el lugar donde recibe los insumos del PVL.....	58

Tabla 32. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la higiene donde recibe los insumos .....	59
Tabla 33. Distribución de frecuencias respecto al aporte nutricional brindado por la ración de leche y avena asignada.....	60
Tabla 34. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción de entrega del producto por parte de la municipalidad para su distribución .....	61
Tabla 35. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción de fecha de vencimiento asignada a los productos a preparar .....	62
Tabla 36. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las edades y requisitos para ser parte del programa Vaso de Leche.....	63
Tabla 37. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la cantidad de beneficiarios por parte del PVL en su comité.....	64
Tabla 38. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la administración que realiza el comité del Vaso de Leche. ....	65
Tabla 39. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el nuevo cronograma organizado a partir del Covid-19 .....	66
Tabla 40. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la puntualidad de entrega de la ración de leche por parte de la municipalidad.....	67
Tabla 41. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité. ....	68
Tabla 42. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la distribución de la ración de leche entregada.....	69
Tabla 43. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el lugar de almacenamiento de la leche líquida ya vena .....	70
Tabla 44. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la atención que le brindan al momento de entregar el producto .....	71

Tabla 45. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las charlas recibidas por parte de la municipalidad .....	72
Tabla 46. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el compromiso que demuestra los beneficiarios al PVL.....	73
Tabla 47. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el trato que recibe por parte de la municipalidad de José Leonardo Ortiz .....	74
Tabla 48. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del Vaso de Leche.....	75
Tabla 49. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el lugar donde recibe los insumos del PVL.....	76
Tabla 50. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la higiene en donde recibe los insumos.....	77
Tabla 51. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el aporte nutricional brindado por la ración de leche y avena asignada.....	78
Tabla 52. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción de entrega del producto por parte de la municipalidad para su distribución .....	79
Tabla 53. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción de fecha de vencimiento asignada a los productos a preparar .....	80
Tabla 54. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las edades y requisitos para ser parte del programa Vaso de Leche.....	81
Tabla 55. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la cantidad de beneficiarios por parte del PVL en su comité.....	82
Tabla 56. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la administración que realiza el comité del Vaso de Leche .....	83
Tabla 57. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el nuevo cronograma organizado a partir del Covid-19 .....	84

Tabla 58. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la puntualidad de entrega de la ración de leche por parte de la municipalidad.....	85
Tabla 59. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité .....	86
Tabla 60. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la distribución de la ración de leche entregada.....	87
Tabla 61. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena .....	88
Tabla 62. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la atención que brindan al momento de entregar el producto .....	88
Tabla 63. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las charlas recibidas por parte de la municipalidad .....	89
Tabla 64. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las visitas de los nutricionistas a los comités del VL.....	90
Tabla 65. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el compromiso que demuestran los beneficiarios del Vaso de Leche .....	91
Tabla 66. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el trato que recibe por parte de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz .....	92
Tabla 67. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del Vaso de Leche .....	93
Tabla 68. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el lugar donde recibe los insumos del PVL.....	94
Tabla 69. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la higiene donde recibe los insumos, es decir se encuentra limpia.....	95
Tabla 70. Prueba de Normalidad .....	97
Tabla 71. Distribución de frecuencias respecto al nivel de calidad del producto.....	97

Tabla 72. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción en cobertura y supervisión del producto .....	98
Tabla 73. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción en programación y distribución .....	99
Tabla 74. Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción en capacitación .....	101
Tabla 75. Respecto a la gestión por parte de la municipalidad.....	102
Tabla 76. Correlación a través del estadístico de Spearman.....	104

## Índice de Figuras

Figura 1. Población beneficiaria del PVL, según condiciones de pobreza, 2020 .....	17
Figura 2. Satisfacción en aporte nutricional del beneficiario .....	42
Figura 3. Satisfacción de entrega del producto .....	43
Figura 4. Satisfacción en fecha de vencimiento.....	44
Figura 5. Satisfacción en edades y requisitos .....	45
Figura 6. Satisfacción con la cantidad de beneficiarios .....	46
Figura 7. Satisfacción con la administración .....	47
Figura 8. Satisfacción con el nuevo cronograma organizado a partir del Covid-19.....	48
Figura 9. Satisfacción con la puntaliada de entrega de la ración de leche .....	49
Figura 10. Satisfacción con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité .....	50
Figura 11. Satisfacción con la distribución de la ración de leche entregada .....	51
Figura 12. Satisfacción con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena .....	52
Figura 13. Satisfacción con la atención que brindan al momento de entregar el producto .....	52
Figura 14. Satisfacción con las charlas recibidas por parte de la municipalidad.....	53
Figura 15. Satisfacción con las visitas de los nutricionistas a los comités del PVL.....	54
Figura 16. Satisfacción con el compromiso que demuestran los beneficiarios del PVL .....	55
Figura 17. Satisfacción con el trato que recibe por parte de la Municipalidad.....	56
Figura 18. Satisfacción con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega .....	57
Figura 19. Satisfacción con el lugar donde se recibe los insumos del PVL .....	58
Figura 20. Satisfacción con la higiene donde recibe los insumos.....	59
Figura 21. Satisfacción con el aporte nutricional brindado por la ración de leche .....	60
Figura 22. Satisfacción con la entrega del producto por parte de la municipalidad .....	61
Figura 23. Satisfacción con la fecha de vencimiento asignada a los productos a preparar .....	62

Figura 24. Satisfacción con las edades y requisitos para ser parte del PVL.....	63
Figura 25. Satisfacción con la cantidad de beneficiarios por parte del PVL .....	64
Figura 26. Satisfacción respecto a la satisfacción con la administración .....	65
Figura 27. Satisfacción con el nuevo cronograma organizado a partir del Covid-19.....	66
Figura 28. Satisfacción con la puntualidad de entrega de la ración de leche por la municipalidad.....	67
Figura 29. Satisfacción con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité.....	68
Figura 30. Satisfacción con la distribución de la ración de leche entregada .....	69
Figura 31. Satisfacción con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena .....	70
Figura 32. Satisfacción con la atención que le brindan al momento de entregar el producto .....	71
Figura 33. Satisfacción con charlas recibidas por parte de la municipalidad .....	72
Figura 34. Satisfacción con el compromiso que demuestran los beneficiarios.....	73
Figura 35. Satisfacción con el trato que reciben por parte de la municipalidad .....	74
Figura 36. Satisfacción con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del PVL .....	75
Figura 37. Satisfacción con el lugar donde reciben los insumos del PVL.....	76
Figura 38. Satisfacción con la higiene donde reciben los productos .....	77
Figura 39. Satisfacción con el aporte nutricional brindado por la ración de leche .....	78
Figura 40. Satisfacción de entrega del producto por parte de la municipalidad .....	79
Figura 41. Satisfacción con la fecha de vencimiento asignada en los productos .....	80
Figura 42. Satisfacción con las edades y requisitos para ser parte del PVL.....	81
Figura 43. Satisfacción con la cantidad de beneficiarios en su comité.....	82
Figura 44. Satisfacción con la administración que realiza el comité del Vaso de Leche .....	83
Figura 45. Satisfacción con el nuevo cronograma organizado a partir del COVID-19.....	84
Figura 46. Satisfacción con la puntualidad de entrega de la ración de leche por parte de la municipalidad.....	85
Figura 47. Satisfacción con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité .....	86

Figura 48. Satisfacción con la distribución de la ración de leche entregada .....	87
Figura 49. Satisfacción con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena .....	88
Figura 50. Satisfacción con la atención que le brindan al momento de recibir el producto .....	89
Figura 51. Satisfacción con las charlas recibidas por parte de la municipalidad.....	90
Figura 52. Satisfacción con la visita de nutricionistas a los comités del Vaso de Leche .....	91
Figura 53. Satisfacción con el compromiso que demuestran los beneficiarios al PVL .....	92
Figura 54. Satisfacción con el trato que reciben por parte de la municipalidad .....	93
Figura 55. Satisfacción con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del PVL .....	94
Figura 56. Satisfacción con el lugar donde se recibe los insumos del PVL .....	95
Figura 57. Satisfacción con la higiene en donde recibe los insumos.....	96
Figura 58. Satisfacción en el nivel de calidad del producto recibido .....	98
Figura 59. Satisfacción en cobertura y supervisión del producto .....	59
Figura 60. Satisfacción en programación y distribución .....	100
Figura 61. satisfacción en capacitación .....	101
Figura 62. satisfacción de los beneficiarios respecto a la gestión por parte de la municipalidad. .....	101

## Resumen y Palabras clave

El presente trabajo de investigación trata sobre el nivel de satisfacción de los beneficiarios (satisfechos e insatisfechos) del programa Social Vaso de Leche en el distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2021.

Este estudio se planteó dentro de una investigación cuantitativa, bajo un diseño descriptivo, de tipo no experimental. Para ello se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, a base de preguntas específicas sobre el nivel de satisfacción que perciben dichos beneficiarios del programa, utilizando una escala de Likert con 5 niveles, para medir la variable nivel de satisfacción, el cuestionario fue debidamente evaluado y validado por especialistas en el tema para proceder a su aplicación sobre un número determinado de la población. Posteriormente la información que se obtuvo será procesada en el programa SPSS, para obtener y analizar los resultados mediante tablas y gráficas.

La población que conforma este estudio es de 6340 usuarios beneficiarios, que se encuentran focalizados en el distrito de José Leonardo Ortiz. Esta población lo conforman principalmente los niños de 0 a 6 años, madres embarazadas, madres en periodo de lactancia, ancianos de la tercera edad y personas con TBC.

Posteriormente los datos obtenidos se procesarán en el programa estadístico SPSS, para obtener resultados exactos que más adelante se interpretarán mediante tablas y gráficas.

Mediante los resultados se llegó a la conclusión de que existe una relación positiva entre las variables: satisfacción de los beneficiarios y el Programa Vaso de Leche. Esta relación positiva se da debido a que la mayor cantidad de beneficiarios manifestaron estar satisfechos con el programa y su administración municipal, mejorando de esta manera su calidad nutricional.

**Palabras clave:** Satisfacción, Beneficiario.

## **Abstract y Key words**

This research work deals with the level of satisfaction of the beneficiaries (satisfied and dissatisfied) of the Social Glass of Milk program in the district of José Leonardo Ortiz, period 2021.

This study was raised within a quantitative investigation, under a descriptive design, of a non-experimental type. For this, the survey technique was used with its instrument, the questionnaire, based on specific questions about the level of satisfaction perceived by said beneficiaries of the program, using a Likert scale with 5 levels, to measure the variable the level of satisfaction, the questionnaire will have to be duly evaluated and validated by specialists in the subject to proceed with its application on a determined number of the population. Subsequently, the information obtained will be processed in the SSPS program, to obtain and analyze the results through tables and graphs.

The population that makes up this project is 6,340 beneficiary users, who are satisfied and dissatisfied, focused on the district of José Leonardo Ortiz. This population is made up mainly of children from 0 to 06 years of age, pregnant mothers, lactating mothers, the elderly and people with TB.

Subsequently, the data obtained will be processed in the statistical program SPSS, to obtain exact results that will later be interpreted through tables and graphs.

Through the results, it was concluded that there is a positive relationship between the variables satisfaction of the beneficiaries and the Glass of Milk Program. This positive relationship is due to the fact that the largest number of beneficiaries stated that they were satisfied with the program and its municipal administration, thus improving their nutritional quality.

**Keywords:** Satisfaction, Beneficiario.

## INTRODUCCIÓN

Según el artículo de revista de (Guardiola, 2010), en América Latina existe una gran desigualdad social y una gran polarización, que obviamente tienen un efecto en los niveles de pobreza de la región y a la vez es una de las causas fundamentales de la desnutrición e inseguridad alimentaria.

La desigualdad es uno de los principales problemas de los países en vías de desarrollo, entre ellos Perú, que según (Guardiola, 2010) es una situación grave que limita las oportunidades a las personas con menos recursos económicos, es por ello que con el fin de minimizar sus efectos y mejorar la calidad alimentaria se creó el programa social Vaso de Leche, ayudando especialmente a los niños, ancianos, madres lactantes y gestantes.

Según el Centro de estudios y prevención de desastres (PREDES), el Programa Vaso de Leche - PVL, fue creado en enero del año 1984 como apoyo social alimentario que implementó el Estado a través de las municipalidades provinciales y distritales del país, con el propósito de brindar una ración de 250 ml. de leche a la población vulnerable de las zonas económicamente más deprimidas de Lima, incluyendo como beneficiarios del Programa del Vaso de Leche a niños de 0 a 6 años de edad, madres gestantes y en período de lactancia, priorizando entre ellos, la atención a quienes presentaran un estado de desnutrición o se encontraran afectados por tuberculosis. Asimismo, en la medida en que se cumplía con la atención a la población antes mencionada, se mantendría la atención a los niños de 7 a 13 años, ancianos y afectados por tuberculosis. Esta situación continúa vigente a la fecha.

Además, (PREDES)mencionó que el Programa Social Vaso de Leche se gestó por iniciativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana, de un modo informal a partir de 1983-84 con la expectativa de suplir la escasa cobertura de los programas maternos infantiles como el Programa de alimentación Materno Infantil (PAMI) del MINSA y la desactivación de otros programas que existían en ese período, al mismo tiempo una articulación a la propuesta de incorporar la participación comunitaria mediante la corresponsabilidad de la operativización con los comités de beneficiarios.

A partir de entonces, los comités del PVL se fueron multiplicando en Lima hasta convertirse en una enorme organización reglamentada por la municipalidad de Lima, logrando en el transcurso de su primer año el reparto de un millón de vasos de leche, lo cual requirió la conformación de 7400 comités en los barrios donde el programa funcionaba, este número se fue incrementando progresivamente en los años siguientes. Gracias a la iniciativa de este programa, en distintos lugares, se empezaron a formar grupos para dar comienzo al PVL, tan fuerte fue la iniciativa del programa que en muchos lugares del territorio nacional empezaron a formar comités y es así que el programa se convirtió en una exigencia de derecho para millones de familias de escasos recursos. En 1991, dentro de la ley de presupuesto de ese mismo año, el programa fue incorporado al Sistema Nacional de Compensación y Desarrollo Social cuya finalidad era formular, coordinar, ejecutar y evaluar proyectos en materia de alimentación, salud y empleo temporal productivo, destinados a los sectores más pobres del país.

El programa social vaso de leche ofrece ayuda a los hogares más necesitados, brindándoles una cantidad preparada diariamente de alimentos (avena y leche) para así poder mejorar su nivel nutricional, es decir realiza un papel muy importante para la población vulnerable con alto riesgo como: niños menores de 0 a 6 años, mujeres embarazadas, lactantes, ancianos, enfermos de TBC y niños 7 a 13 años en estado de desnutrición certificada.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), los recursos transferidos por el Estado durante el 2021 y 2022 fue de 372 millones de soles en cada año que representan cantidades monetarias que deben ser optimizadas según los objetivos del programa. Esta verificación de la optimización se ve reflejada en los niveles de satisfacción que manifiesten los beneficiarios, por ello el objetivo general de la presente investigación es: Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche del distrito de José Leonardo Ortiz, período 2021, siendo los objetivos específicos:

Determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad del producto recibido del programa Vaso de Leche en el distrito de José Leonardo Ortiz en el 2021.

Determinar el nivel de satisfacción en dimensiones como cobertura y supervisión, programación y distribución y capacitación del programa vaso de leche.

Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios respecto a la gestión por parte de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, en el año 2021.

## Capítulo I: El objeto de Estudio

### 1.1 Contextualización del objeto de estudio

A lo largo de los últimos años, se han venido desarrollando diferentes tipos de programas sociales, los cuales están dirigidos a distintos grupos de personas entre mujeres, hombres y niños, todo esto con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas en situación de pobreza o pobreza extrema, para así garantizar su satisfacción y bienestar. La satisfacción de los usuarios es un elemento importante para poder examinar el servicio que brindan los programas sociales y el cumplimiento de metas.

Así pues (Gonzales, 2009), define a la satisfacción como la razón, acción, con que se logra responder por completo a un descontento o razón contraria. La sensación de estar satisfecho es igual a la sensación de estar cómodo, lo que conlleva a sentirse complacido y contento.

Según (Solomon, 1993), el objetivo para medir la satisfacción de los beneficiarios, recaen en que estos resultados permitan encontrar errores o dificultades y corregirlos, a su vez disminuir las debilidades y dar más fortaleza a las características positivas, en relación directa con la percepción de las personas acerca de la gestión de la calidad de asistencia educativa, médica y los resultados deseados.

La seguridad alimentaria se refiere a la garantía de que todas las personas, en todo momento, tengan acceso físico, social y económico a alimentos nutritivos en buen estado, que mejoren la calidad de vida y necesidades dietéticas para tener un mejor desarrollo saludable en la sociedad. Conforme a esta idea la seguridad alimentaria está formada por dos dimensiones: la dimensión de alimentación referida al consumo de alimentos, la variedad y frecuencia de estos y la dimensión del sector salud que está vinculada con el servicio de saneamiento del hogar. Al mismo tiempo se derivan tres componentes de la seguridad alimentaria, el primero es la disponibilidad de alimentos, el segundo el acceso a estos y por último su uso y utilización biológica.

Para que se pueda asegurar el abastecimiento de alimentos es necesario que la comunidad tenga seguridad, entre estas una producción estable de alimentos, volumen necesario y a su vez contar con planes de reservas de alimentos para tiempos de carencia. En cuanto al acceso de los alimentos para su seguridad debe de existir medidas que protejan el poder adquisitivo de las personas y proteger también los bienes productivos que disponen y a su vez eliminar los impedimentos físicos y geográficos para obtener el alimento, con la finalidad de asegurar mediante las políticas alimentarias que todas las personas reciban cantidades suficientes (Naciones Unidas Programa Mundial de Alimentos, s.f.).

En América latina la creación e implementación de los distintos programas de protección social se han utilizado como una herramienta útil para responder las dificultades alimentarias, económicas y de salud de la población, en condiciones de pobreza o pobreza extrema, se puede utilizar estrategias de larga cobertura para disminuir la pobreza y mejorar la calidad de vida de los más vulnerables e implementar políticas focalizadas (Rubin, 2015).

En nuestro país los problemas de desnutrición en la población infantil más vulnerable y de las madres gestantes han sido temas de interés y relevancia por los distintos programas sociales que datan desde los años setenta, en donde empezaron a ser creados dichos programas. Uno de los primeros programas que trató de afrontar esta política social fue el programa alimentación escolar (PAE) implementado por el ministerio de salud en los años sesenta y setenta con la finalidad de entregar un vaso de leche diario a los estudiantes de las instituciones estatales, entre 6 y 13 años en sus días escolares, como a los estudiantes del inicial, pero este programa fue cancelado ya que la principal fuente de financiamiento proveniente de la cooperación externa fue suspendida (Suarez Bustamante, 2003).

Luego de la suspensión del programa de alimentación escolar, el ministerio de salud organizó sus recursos para un programa de nutrición materna infantil (Programa de Atención Materna Infantil – PAMI) siendo su inicio en 1972 con financiamiento del programa mundial de alimentos. El PAMI estuvo enfocado a mujeres embarazadas, lactantes y niños menores de 14 años en donde se les entregaba atención médica y un vaso de leche por madre. Después de la creación de estos dos programas se dio la creación del programa vaso de leche (Suarez Bustamante, 2003).

Según (Suarez Bustamante, 2003) El Programa de Vaso de Leche es el típico ejemplo de una experiencia local que luego se amplió a escala nacional, expandiéndose a todo el país. Sus inicios se gestaron por iniciativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana, de un modo informal a partir de 1983-84. Este programa surge de la expectativa de suplir la escasa cobertura de los programas maternos infantiles (PRODIA Y PAMI) del MINSA y la desactivación del PAE, al mismo tiempo que se articula a la propuesta de incorporar la participación comunitaria mediante la corresponsabilidad de la operativización con los comités de beneficiarios.

Entonces como menciona el autor los comités del vaso de leche se fueron multiplicando en Lima logrando durante su año inicial la repartición de un millón de vasos de leche, en donde se necesitó la instalación de 7400 comités, esta iniciativa del programa tuvo mucho éxito en sus inicios logrando que en otros lugares también se formaran grupos con el mismo propósito. Se persuadió al congreso, legislar con la finalidad que este programa sea permanente y establecerlo en una propuesta nacional.

Según el (INEI, 2021), la pobreza afectó al 25,9% de la población del país, al compararlo con el año 2020 (30,1%), periodo en el cual se registró una paralización parcial de la mayoría de actividades económicas asociado al COVID-19; la cifra de pobreza en el año 2021 no alcanzó lo registrado en el año 2019 (20,2%).

El INEI precisó que la línea de pobreza es el equivalente monetario al costo de una canasta básica de consumo de alimentos y no alimentos, que para el año 2021 asciende a S/ 378 soles mensuales por habitante, es decir, que la persona cuyo gasto mensual es menor a este monto es considerada pobre; para una familia de cuatro miembros el costo de una canasta básica de consumo es de S/ 1 512 soles mensuales.

Según (Ministerio de Economía y Finanzas , s.f.) el Estado para reducir los efectos de la pobreza realiza transferencias corrientes dentro del presupuesto general de la república, específicamente a los programas sociales, asignando recursos que van dirigidos a la población mas vulnerable.

-El presupuesto total que asignado como gasto social en el año 2021 fue de **S/ 69 mil millones**

-Dentro de los programas sociales encontramos al Vaso de Leche (PVL) que se le asignó en el año 2021 y 2022 **s/. 372 millones**.

-A nivel regional, al PVL de Lambayeque en el año 2021 y 2022 se le asignó **S/10.9 millones**, representando el **2.9%** del total en ambos años.

-A nivel distrital, al PVL de José Leonardo Ortiz en el año 2021 y 2022 al PVL se asignó **S/1.4 millones**, representando el **12.4%** del total en ambos años.

(ComexPeru, 2021) Si nos referimos a hogares beneficiados las estadísticas a nivel nacional en el año 2021 fueron **952,263 hogares** y en el año 2022 fueron **993,798 hogares**.

El Programa del Vaso de Leche (PVL), es un programa social creado mediante la Ley N° 24059 y complementada con la Ley N° 27470, a fin de ofrecer una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable, con el propósito de ayudarla a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentra. Las acciones de este programa, realizadas con la fuerte participación de la comunidad, tienen como fin último elevar su nivel nutricional y así contribuir a mejorar la calidad de vida de este colectivo que, por su precaria situación económica, no estaría en condiciones de atender sus necesidades elementales. El marco legal vigente define los criterios de priorización, hacia grupos poblacionales, niños 0-6 años y gestantes (primera prioridad), niños de 7-13 años, tercera edad y personas con TBC. El Programa del Vaso de Leche (PVL) es uno de los pocos programas sociales que tiene cobertura nacional, pues llega a los 1834 municipios del país, entre provinciales y distritales (Ministerio de Economía y Finanzas , s.f.)

Según (Politikaperu, 2022) el PVL nació bajo el mandato del alcalde de Lima, Alfonso Barrantes Lingan, en donde el congreso dio la ley 24059, que creaba el PVL en todos los municipios del Perú. Pero a lo largo de los años el PVL fue distorsionando sus objetivos y metas y para demostrarlo se discutieron dos aspectos. El primero fue la situación del

programa vaso de leche, cuyo objetivo principal es incrementar el sistema nutricional de las personas más vulnerables y aumentar la agrupación organizada de las comunidades, sin embargo según la encuesta nacional de hogares – II trimestre, del INEI, la cantidad de usuarios en el año 2000 eran 2 283,919 beneficiarios de las cuales el 64.2% son pobres y no pobres, por otro lado el 35.8% eran considerados no pobres, por lo cual, se deducía que el nivel de filtración era de 35,8%. Este amplio número de beneficiarios no contaba con la atención adecuada, por eso en el año 2001 por ley 27470 se establece que el marco de referencia serán los índices de pobreza y pobreza extrema en todo el país. Por su parte el MEF formuló los indicadores para la distribución de dinero al programa PVL, sin embargo a pesar de estos aspectos, la distribución de recursos de dinero y alimentos destinados a los beneficiarios tiene serias fugas y no llega a la totalidad de los verdaderos beneficiarios.

Según Lorena Alcázar en su investigación “Las pérdidas en el camino” del año 2003, citado por (Politikaperu, 2022) afirmó que existían cinco niveles de fuga de los recursos designados al PVL, estos niveles son: desde el gobierno central a la municipalidad, dentro de la municipalidad, de la municipalidad a los comités del vaso de leche, de los comités del Vaso de Leche al hogar y dentro del hogar.

Según esta investigación las fugas y perdidas se dan por las siguientes razones:

- a) Dentro de la municipalidad: Se da por dos factores. El primero por los gastos administrativos que realiza la misma municipalidad en función del PVL como pago de personal, transporte de alimento, entre otros. Estos gastos no deberían darse por parte de la municipalidad ya que la ley no los provee. Un ejemplo es que los municipios se niegan a informar sobre las compras que se realizan en grandes cantidades de productos, sobrevalorando hasta en un 50%.
- b) De los municipios a los comités del programa: el municipio asigna productos del programa según los usuarios objetivo que se encuentran en el padrón de beneficiarios. Sin embargo, el nivel de fuga llega 10.06%, esto podría darse por las deficiencias al momento de construir la lista del padrón de beneficiarios.
- c) Dentro del hogar: La fuga es más elevada por que la leche distribuida en la mayoría de casos no llega al beneficiario directo, sino al resto del hogar. Indudablemente el PVL es muy beneficioso para la salud de la población, ya que anteriormente se creó por las

deficiencias alimentarias que existían en las mujeres y en niños, fortaleciendo su salud con una ración diaria de leche, podemos decir que el programa dio resultados favorables y es por ello que no solo se implementó en Lima como lugar de inicio, sino que se extendió a otras provincias del Perú, para el funcionamiento de este programa se designa un presupuesto que logra alcanzar el objetivo de mejorar la salud tanto en madres gestantes, lactantes, niños y ancianos. Esto representa un avance para nuestro país y sobre todo que nuestras autoridades deben de estar pendientes de las deficiencias del programa para ir corrigiendo y ampliando la cobertura a nivel nacional, logrando satisfacer las necesidades alimentarias de toda la población. Sin embargo, también existe una parte negativa en este programa, ya que no logra cubrir en su totalidad los objetivos deseados.

Teniendo en cuenta lo anterior el problema central es ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche (PVL) del distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2021? Además, se propuso como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche (PVL) del distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2021. Los objetivos específicos de esta investigación se establecieron en relación a las dimensiones que consideramos, estas fueron: Determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad del producto recibido del PVL en el distrito de José Leonardo Ortiz en el 2021, determinar el nivel de satisfacción en dimensiones como cobertura y supervisión, programación y distribución, capacitación del Programa Vaso De Leche y por ultimo determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios respecto a la gestión por parte de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz –2021.

## **1.2 Características y Manifestaciones del Problema de Investigación**

En el siguiente contexto se presenta un análisis detallado de los antecedentes y estudios, que están relacionados con el problema planteado, es decir, las investigaciones realizadas anteriormente y relacionadas con este planteamiento de investigación. También se mencionarán a los autores de las publicaciones mencionadas, el año en que se realizaron y para la especialidad o carrera profesional que fueron desarrollados dichos trabajos, objetivos, metodología, entre otros.

### ***1.2.1 Antecedentes Internacionales.***

(Gomez Mateo, 2012) para obtener el grado de Doctorado en análisis de los programas sociales, realizó la investigación titulada “Evaluación de la calidad de servicios sociales”, en la Universidad de Granada - España, la investigación desarrolló un modelo conceptual y metodológico, donde se concluyó que la satisfacción de los programas sociales radica en las expectativas de calidad nutricional del producto y de calidad del servicio que otorga el programa, que constituye la satisfacción completa del usuario. También señala la gran importancia de los programas y prestaciones de los servicios sociales comunitarios y su crecimiento como fundamental logro del sistema estatal de servicios sociales.

Las conclusiones del estudio anterior se relacionan con el Programa Vaso de Leche, ya que este programa busca dar atención a las necesidades de las personas de escasos recursos como infantes de 0 a 13 años, madres lactantes, gestantes y ancianos, para ello su satisfacción se basa en las expectativas de calidad del producto y del servicio que reciben por parte de las municipalidades encargadas. A su vez las expectativas del PVL son reducir la desnutrición infantil, mejorar la salud, el bienestar, participación comunitaria, sostenibilidad, reducción de la pobreza y estas se relacionan directamente con las expectativas de los beneficiarios.

(Leon Flores, 2010) realizó la investigación 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 Universidad Iberoamericana, ciudad de México. El presente estudio tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios de los programas sociales: Programa de Abasto social de la leche Liconsa y el Programa social 70 y más. La metodología es un estudio descriptivo y consiste en la adaptación del América customer satisfacción Index (ACSI), que es un indicador de satisfacción de los consumidores de los Estados Unidos. El instrumento del estudio es a través de un cuestionario, con preguntas relacionadas a las variables identificadas en el modelo de evaluación, entrevistas a beneficiarios y revisión de documentos relacionados al tema. Se llegó a la conclusión que los beneficiarios del programa de Abasto social de la leche Liconsa se encuentran

muy satisfechos con el apoyo que reciben, mientras que los beneficiarios del Programa 70 y más no se encuentran del todo satisfechos, aunque la calificación obtenida se considera buena o regular. Esta tesis nos aporta a que debemos de implementar acciones con base a resultados con el fin de mantener la satisfacción de los beneficiarios con los programas sociales. (p.52)

En comparación al PVL de nuestro país según las investigaciones realizadas la mayoría de los beneficiarios están entre satisfechos y muy satisfechos con el servicio recibido, sin embargo, existe una parte de la población beneficiaria que no debería tener este apoyo social, puesto que sus condiciones económicas no ameritan recibir esta ayuda, la cual debería ser para la población que realmente cumple las condiciones de pobre o pobre extremo. Esta problemática se debe a una mala clasificación del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).

En Latinoamérica se conocen varias experiencias respecto a la realización de programas sociales alimentarios, que han dado buenos resultados ayudando de una manera positiva a incrementar las condiciones de vida de la población, respecto a su alimentación. Un ejemplo es nuestro vecino país Chile. En Chile, el gobierno a través del PNAC (Programa Nacional de Alimentación de Chile) cuyo objetivo es reducir el mal estado nutricional de los pequeños, creó el Programa asociativo alimentario de lactancia materna solo para bebés en periodo de lactancia y la entrega de Leche en polvo fortificado con diferentes tipos de vitaminas. Estos productos se distribuyen a los beneficiarios de este programa a través de la central nacional de abastecimiento (Gobierno de Chile , 2011).

Al igual que el país vecino Chile, en nuestro país también se implementó el PVL con la finalidad de disminuir la desnutrición en niños y la pobreza, mediante la entrega diaria de un vaso de leche con avena con los suficientes aportes nutricionales para el desarrollo físico y cognitivo de población objetivo, lo cual tiene un impacto positivo en su calidad de vida. Además, este programa social ha fomentado la solidaridad y la cooperación entre los vecinos lo que ha contribuido a fortalecer los vínculos comunitarios. Al inicio el PVL se implementó solo en Lima, luego al ver los resultados positivos en la salud de los beneficiarios, este

programa se extendió a las demás regiones de nuestro país, funcionando mediante las municipalidades provinciales y distritales.

Según el informe (Naciones Unidas, 2020) parte de los países de América Latina y el Caribe con la llegada del Covid19 se han convertido en zonas críticas de pandemia todo esto generado por una débil protección social, sistemas de salud deficientes y mucha desigualdad. El coronavirus generará en Latinoamérica la peor recesión de los últimos 100 años. Toda esta situación conllevaría a que el índice de personas en estado de pobreza se incremente a 45 millones (hasta llegar a una totalidad de 230 millones) y la cantidad de habitantes en situación de pobreza extrema a 28 millones (llegando a una totalidad de 96 millones), exponiéndolas a elevar el rango de desnutrición. En los países de Latinoamérica y el Caribe se ha vivido en los últimos años distintas crisis política y protestas, aumentando así las desigualdades y con la llegada de la pandemia afectaría aún más negativamente la calidad de vida de las personas y el goce de los derechos humanos, al ir avanzando esta situación y no prestarle atención podría causar molestias y disturbios en la población. Además, en este informe se concluyó que la región de América latina enfrenta muchos problemas que se ven reflejados en la desigualdad y pobreza, las naciones de Latinoamérica y el Caribe ya han implementado planes de suma importancia para disminuir los efectos de la crisis de la pandemia, pero estas no bastan ya que el impacto es intenso y para poder sobrellevarlo se requiere políticas y relacionadas entre sí, para lograr un gran impulso en la sostenibilidad.

### ***1.2.2 Antecedentes Nacionales***

(Luna, 2016), señala que el PVL es uno de los programas más importantes a nivel nacional que se implementa y ejecuta en nuestra nación mediante los municipios. Sin embargo, dentro del manejo de los programas sociales existen diferentes restricciones relacionadas directamente con el empadronamiento de los beneficiarios en sus respectivos municipios, en la cual muchas veces dentro de este programa ha existido fines lucrativos y políticos, que han desviado las verdaderas metas del PVL, reflejando una decadencia en la realización de los planes y generando una mala administración y desorganización del programa social.

En relación a la investigación anterior, el PVL se implementó en diferentes municipios de nuestro país, uno de ellos fue en el municipio del distrito de José Leonardo Ortiz ubicado en la provincia de Chiclayo y en el departamento de Lambayeque, cuya finalidad es atender los sectores más vulnerables de la población especialmente a niños de 0 a 13 años que se encuentran en riesgo de desnutrición para mejorar su calidad de vida, además busca promover la participación activa de la comunidad fomentando la solidaridad y la cooperación. Sin embargo, el Programa Vaso Leche en José Leonardo Ortiz también ha enfrentado desafíos y críticas como la falta de transparencia en la selección de beneficiarios y la insuficiencia de los recursos destinados al programa.

(Suarez Bustamante, 2003) en el estudio de “Caracterización del Programa del Vaso de Leche”, refiere:

Una particularidad importante del programa es estar ligado a la gestión municipal y ser básicamente operado por comités de beneficiarios del propio programa, trayendo un importante progreso en la movilización social organizada, e ir generando un notorio espacio de desarrollo de la participación ciudadana, y la formación de líderes, especialmente dentro del movimiento popular de las mujeres. A parte de ello, este programa se ha realizado en un marco normativo bastante reducido y una gran flexibilidad de definiciones al respecto de la población a atender y las acciones a ejecutar teniendo que ver con el modo de funcionamiento en la práctica del programa (p.5). Los diferentes estudios demuestran que los programas sociales como el PVL, han dado lugar a una dinámica organizacional que fomenta la participación y el apoyo comunal muy a pesar de ciertas limitaciones en la gestión, desde la selección de los beneficiarios hasta la distribución del alimento.

Según (Lujan & Maria, 2020), los infantes son los menos propensos a la enfermedad del Coronavirus, pero la información actual nos permite explicar la menor vulnerabilidad de los niños frente a esta pandemia, aunque esto no es suficiente para asegurar con certeza dicha afirmación, ya que se necesitan más datos sobre factores inmunológicos, inmunidad cruzada, entre otros.

Según (Ibañez Davila, 2018) Los beneficiarios del Programa Vaso de Leche atendidos por las Municipalidades muestran el grado de satisfacción total con el programa; un porcentaje del 50% de clientes se considera muy satisfecho; si a ellos le sumamos porcentaje de clientes satisfechos (32.35%), observamos que alrededor del 80% de los clientes se encuentran satisfechos con respecto a la calidad de la leche. alrededor del 60% se encuentran satisfechos con la puntualidad en la entrega de los alimentos del programa.

Según (Espinoza Gavino & Cardenas Portuguez, 2021), obtuvieron como resultado que el apoyo monetario entregado por los gobiernos ayuda de buena manera a reducir la insatisfacción de sus necesidades durante el coronavirus. Se concluyó que este aporte monetario entregado por el estado, influye de manera positiva en la población pobre ya que gracias a estas entregas se incrementa la adquisición de productos básicos de alimentos y se desea que en poco tiempo la mayoría de la población puedan estar inscritos en el padrón oficial de beneficiarios y se pueda otorgar un nuevo programa de subsidios que mejore la estabilidad de la población por esta pandemia del coronavirus para las personas en calidad de pobreza y pobreza extrema.

(Puño, 2015) en su tesis de maestría titulada: “Plan de Mejoramiento del sistema de atención del Programa vaso de leche para ampliar la cobertura de beneficiarios en el distrito de Corrales – 2015” para obtener el grado de magister en Gestión pública. Tumbes – Perú. El presente estudio tiene por objetivo determinar el plan de mejora del Programa vaso de leche para ampliar la cobertura de beneficiarios en el distrito de Corrales –Tumbes.

En esta tesis se concluyó que el programa vaso de leche (PVL) ofrece raciones de leche gloria de 0.55 gr./vaso, avena 0.10gr./vaso y quinua 24 gr. /vaso, el 90% de los beneficiarios indicaron que las raciones del programa vaso de leche no se incrementó desde el año 2010 y el 40% de los encuestados no pertenecen al programa vaso de leche a pesar que reúnen los requisitos. Esto genero una molestia en las personas que necesitaban pertenecer a este programa aun cumpliendo con los requisitos.

Además, se concluyó que el 70% de los usuarios se encuentran satisfechos con el programa y el 30% están insatisfechos, esto se debe a que a la municipalidad le falta ampliar la cobertura para más beneficiarios y otra razón es porque no realizan un trabajo óptimo en la supervisión los promotores y funcionarios de la municipalidad distrital de Corrales de Tumbes. Se deduce por los datos que la mayoría de beneficiarios se encuentran satisfechos con el programa, pero para que la cobertura y satisfacción sea en general, a la municipalidad le falta promover políticas más estables y fuertes para poder llegar al objetivo deseado y así mejorar la calidad alimentaria de los pobladores que se encuentran en pobreza y pobreza extrema.

(Ramirez, 2016) se encargó de estudiar la satisfacción que percibían las madres de familia del centro de acopio de balconcillo- la victoria 2016, los objetivos que presentó este estudio fueron en primer lugar: conocer la cobertura del PVL de las madres de familia y en segundo lugar identificar la influencia de la calidad de productos del PVL, sobre la satisfacción de las madres. Para este estudio se utilizó un método cualitativo y se usó como instrumento la entrevista. Este estudio midió doce indicadores: empadronamiento anualmente en dos ocasiones según los requisitos, conformidad de las madres respecto a la calidad del producto, entrega de los productos en el cronograma indicado, distribución igualitaria entre las madres e inspección periódica del producto en físico.

Según la tesis de (Ramirez, 2016) “satisfacción percibida por las madres de familia del centro de acopio de balconcillo- la victoria 2016” se concluyó que las madres beneficiarias estaban satisfechas con el Programa Vaso de Leche, ya que manifestaron que el producto les agrada por su sabor y consistencia, también se concluyó que la cobertura de este programa no abarca a todos los usuarios que realmente necesitan.

Según (Morales Esteban, 2017) en su tesis “ Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima”, se concluyó que hay una correlación positiva entre la dimensión calidad del producto y la variable satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano Lomas del Paraíso distrito Villa María del Triunfo, Lima, hay una relación positiva entre el PVL y la satisfacción de los beneficiarios y

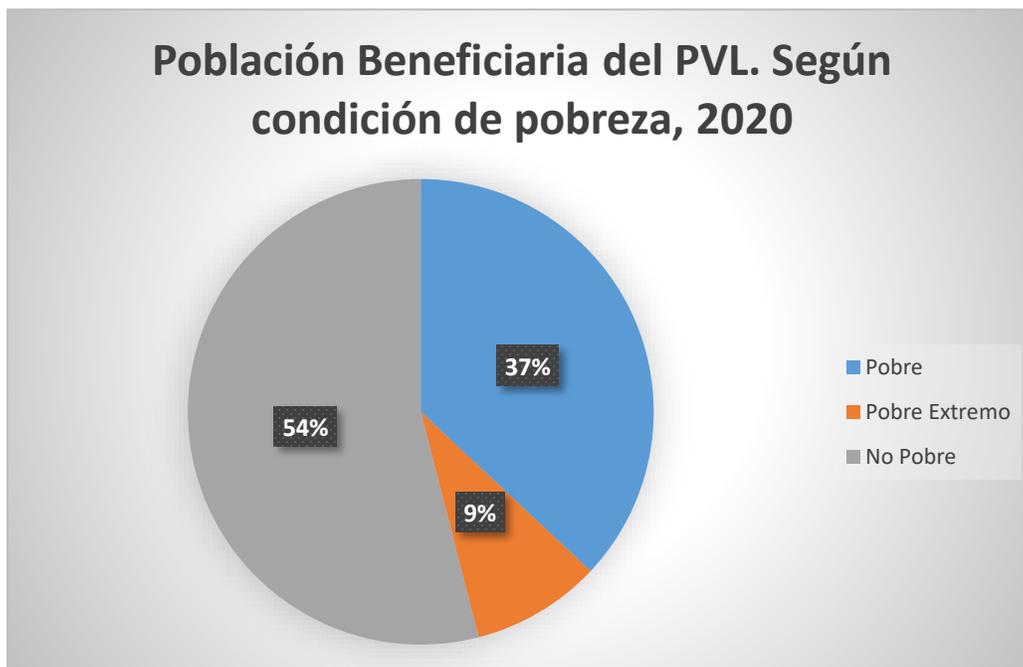
por último se encuentra una correlación positiva entre la dimensión servicio brindado y la variable satisfacción.

(Cabrera, 2018), en su tesis titulada “Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el período comprendido entre 2015-2016”, tiene por finalidad principal analizar la gestión del programa, con el objetivo a identificar su eficiencia, los logros alcanzados, y a su vez recomendar buenos aportes para el programa. La más importante fuente de información fueron las entrevistas a las personas más indicadas. Los resultados fueron: un número elevado de beneficiarios se ubica dentro del área de pobreza, existiendo poca capacitación hacia las madres encargadas de preparar el producto respecto a la calidad del servicio. De lo anterior se concluyó que el programa se encuentra distante a un desarrollo de gestión eficaz debido al limitado servicio de vocación de los encargados municipales, asimismo la falta de cumplimiento del cronograma de acciones. Finalmente, está presente tesis sugiere fortalecer las capacidades en los diferentes roles desde una perspectiva de gerencia social, con distintos planes para lograr un nivel óptimo y sostenible del programa.

Según (ComexPeru, 2021) durante el 2020 diferentes programas sociales se vieron en la necesidad de aplicar estrategias debido a la pandemia del Covid19 y poder disminuir los efectos que se generaría, más aún en las personas de escasos recursos. Sin embargo, la crisis económica no se ha detenido, es por eso que atender a la población de escasos recursos es una prioridad del estado, para esto se debe de aplicar mejores estrategias a la calidad del gasto público que se otorga a los programas sociales.

También se menciona que el programa vaso de leche necesita una reforma, esto a causa que, para el año 2020 según la encuesta nacional de hogares, 852,412 hogares a nivel nacional fueron beneficiarios del PVL, sin embargo, se encontró que solo una 9% de hogares beneficiados es pobre extremo, el 37% es pobre y el 54% de hogares son no pobres, esto quiere decir que 5 de cada 10 hogares beneficiados no deberían de serlo, puesto que no cuentan con el requisito de pobreza. En conclusión, la filtración sería de un 54.3% lo que es igual a 462,583 familias (ComexPeru, 2021).

Figura 1. Población beneficiaria del Programa Vaso de Leche (PVL), según condiciones de pobreza, 2020



Elaboración Propia

Entonces se concluye que la mayoría de los beneficiarios del PVL no cumple uno de los requisitos del programa social de ser “Pobre o Pobre Extremo”, por ende, no debería beneficiarse del programa. Esto demuestra que el verdadero objetivo de este programa que es ayudar a los usuarios de las familias más vulnerables como niños de 0 a 3 años de edad, madres gestantes y lactantes no se está cumpliendo por lo que se debería actualizar el padrón de beneficiarios del PVL, para llegar realmente a los usuarios que lo necesiten.

**Tabla 1***Filtraciones del PVL, por departamentos*

<b>Filtraciones del PVL, por departamentos</b>			
<b>(% hogares que no cumplen con al menos un requisito)</b>			
Madre de Dios	85.9%	Junín	56.1%
Lambayeque	79.3%	La Libertad	53%
Moquegua	78%	Pasco	52.8%
Ica	74.1%	Piura	51.4%
Ucayali	69.2%	Ancash	50.1%
Arequipa	68.3%	Cusco	49.3%
San Martín	64.4%	Cajamarca	45.4%
Tumbes	63.1%	Huánuco	45.3%
Tacna	63%	Ayacucho	44%
Apurímac	62.4%	Amazonas	41.3%
Callao	62.4%	Puno	38.7%
Lima	59.2%	Huancavelica	34.5%
Loreto	57.8%		

Elaboración Propia

Este cuadro representa el grado de filtración del PVL a nivel departamental, en donde los índices más altos lo tienen las regiones de Madre de Dios con un 85.9%, nuestra región Lambayeque con un 79.3%, evidenciándose que más de la mitad de beneficiarios no deberían de estar dentro del padrón de beneficiarios.

Según (ComexPeru, 2021), en su análisis detalló las siguientes características de los hogares que reciben el VL. Según hallazgos, un 81.8% de los jefes de hogar de las familias infiltradas se encuentran empleados o poseen un negocio propio. Además, en promedio, estos hogares generan un ingreso mensual de S/ 2,441. Particularmente, la totalidad de estos hogares percibe ingresos familiares por más de S/ 1,000 mensuales; el 62%, más de S/ 2,000, y un 19%, más de S/ 4,000 y por si fuera poco, existen familias beneficiarias que perciben un ingreso superior a S/ 10,000 (0.54%), lo que evidencia claramente la crítica situación del programa en materia de focalización, el 75.6% vive en casas propias y estas han sido construidas con material noble en un 40.7% de los casos, cuentan con agua y desagüe (71% y 55.4%, respectivamente), y con alumbrado eléctrico (95%). Además, un 30.1% de los hogares infiltrados destina

parte de su presupuesto para televisión por cable, un 30.2% cuenta con internet y un 93.5% tiene al menos un celular. En tanto, resulta evidente la capacidad de estos hogares para atender las necesidades elementales que vienen siendo cubiertas actualmente por el Estado. Pero las filtraciones no se limitan al PVL, ya que un 32.3% de estos hogares se beneficia también de un programa alimentario adicional y un 17% lo hace con dos programas adicionales. De esta manera, 114,040 hogares son beneficiarios del Programa Juntos; otros 13,080, del Comedor Popular; y 26,523, de Pensión 65.

En tanto, la reestructuración del Programa del Vaso de Leche, más allá de fomentar el incremento del presupuesto sin un sustento técnico, pasa por unificar el sistema de focalización y los criterios de elegibilidad para llegar a quienes lo necesitan. En 2020, se destinaron S/ 417.8 millones para el PVL. De este presupuesto, alrededor de S/ 191 millones serían malgastados si se consideran las filtraciones. Ahora, cuando la coyuntura exige una mayor cobertura de los programas sociales, debemos cuidar el gasto público y saber administrarlo.

Por lo detallado anteriormente se concluye que el PVL va demostrando a lo largo de los años la pérdida de su dirección que es beneficiar a las familias más vulnerables. Existen altos niveles de filtraciones en las cuales hay usuarios que no deberían de ser beneficiarios del PVL, estas filtraciones se dan a consecuencia de una falta de control adecuado de las municipalidades, reflejando que los gastos que realiza el programa no va dirigido a la totalidad de la población correcta.

En nuestra región Lambayeque, la Contraloría General de la República evalúa una intervención a la municipalidad de Chiclayo, debido a la escases de alimentos en el PVL, este desabastecimiento se dio por que la mayoría de regidores no aprueban la contratación directa en situaciones de poco abastecimiento para la compra de productos valuados en s/ 764.468, al referir que no están cumpliendo con la ley de contratación del estado (La República, 2021).

## Capítulo II: Marco Teórico

A continuación, se presentará la fundamentación teórica, por lo cual este trabajo de investigación fue dirigido. En este capítulo se manifiesta de forma precisa y concisa, todas las fuentes que se usaron para elaborar con éxito el desarrollo de esta investigación. Sustentándose a través de citas y más adelante una justificación de la misma y las definiciones más relevantes para su elaboración.

### 2.1 Sobre Programas Sociales

#### *2.1.1 Política Social*

Según (Sottoli, 2002) “La política social es entendida como “política”, es decir es el resultado de procesos de decisión política que se dan dentro de las condiciones de un determinado modelo de relaciones entre el estado, la economía y la sociedad”

Según (Aramburu & Delegado, 2012), las políticas sociales deberían de clasificarse por el tipo de intervención y las características de la población que busca atenderse, diferenciándose de otros programas protectores y habilitadores. También se propone que la distribución del gasto social con énfasis en la inversión del capital humano contribuye a un crecimiento económico más sostenible e igualitario.

De los conceptos dados sobre las políticas sociales podemos definir que se realizan con la finalidad de cumplir metas en materia social para así disminuir la pobreza y la desigualdad, en las sociedades se presentan distintos problemas como servicio de salud, educación, alimentación y es por eso que los gobiernos deciden implementar políticas sociales con el fin de un crecimiento económico.

Las políticas sociales han ido implementándose en los últimos 10 años en América latina obteniendo grandes logros. Las políticas sociales de cada país comprenden una variedad de programas que se clasifican en dos grupos donde la finalidad es beneficiar a todos, incluye servicios sociales, educación y salud y por otro lado se encuentran las políticas

focalizadas dirigidas a un menor grupo que se encuentran en pobreza y pobreza extrema (Rojas, 2001)

Según (Aramburu & Delegado, 2012) mencionan que la finalidad más importante de las políticas sociales se enfoca en disminuir la pobreza sostenidamente a través de dos estrategias, las cuales promueven óptimos niveles en los servicios del estado y además contribuye al aumento económico futuro, aumentando así su calidad de vida y dando más oportunidades a las familias. En conclusión, la política social es una estrategia de desarrollo que va dirigida a obtener la integración económica y social.

**Tabla 2**

*Estrategias para lograr la reducción sostenida de la pobreza*

<b>Estrategias</b>	<b>Dependen</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Sostener el crecimiento económico</b>	De la inversión privada	Inversión del Estado
<b>Extender el acceso y la calidad de bienes y servicios públicos</b>	Crear oportunidades de trabajo e ingresos.	Dar protección y desarrollar las habilidades de las personas

*Nota.*Elaboración propia. Fuente: Adaptado de Aramburú & Delgado (2012).

### **2.1.2 Estado de Bienestar**

El estado del bienestar se originó a fines del siglo XIX, en donde el estado trató de corregir los excesos del mercado. El estado apareció como defensor de las injusticias del libre mercado que se cometían en contra de los pobres, intervino por medio de las convenciones colectivas y por las luchas obreras para humanizar los rigores del primer capitalismo. Esta política ha tenido una proyección parcial discontinua en los países latinoamericanos que demoraron en la industrialización. (Collazos & Carlos, 2007)

El estado del bienestar también se le conoce como benefactor, ya que se encarga de los derechos sociales de la población en general, consigue una redistribución de recursos y

mejora el bienestar de la población, interviniendo en la economía y en la sociedad, combatiendo la desigualdad y repartiendo beneficios más equitativos en la población.

### ***2.1.3 Programa de Transferencia no Monetaria***

Según (Rojas, 2001) desde hace varias décadas la pobreza es un mal que aqueja a todas las sociedades. La pobreza se ha estudiado desde la perspectiva de distintos enfoques, donde los expertos han tenido serias diferencias desde el concepto, definición y métodos usados para medirla. Acompañado de la pobreza se presenta el problema de la desigualdad y la mala distribución del ingreso; ya de por si la pobreza es muy difícil de solucionar; esta se agrava en mayor medida con la creciente desigualdad del ingreso y la contracción del mercado laboral.

A pesar de haberse generado una serie de revoluciones científicas y tecnológicas a favor de la productividad y el desarrollo, no se han visto reflejado en los niveles de vida ya que aún no se puede eliminar la desnutrición, la falta de empleo, el analfabetismo, tanto en países desarrollados como subdesarrollados.

Su origen de los programas se encuentra en países latinos y el Caribe (ALC) en los años 90, a causa de las transformaciones que se realizó en las reformas de los programas dirigidos a la disminución de los escasos económicos en las personas, focalizando sus bases en los programas redistributivos con la finalidad de aumentar su eficiencia, a causa de que surgían cambios de los precios. El marco de sus condiciones fue renovándose, al inicio se estableció en el cumplimiento por parte de los infantes en etapa preescolar de los protocolos de salud materno infantil, vacunación y nutrición, al igual que las asistencias a la educación básica, que al inicio solo era hasta el noveno grado, sin embargo, después se incrementó hasta la educación media superior, al mismo tiempo en los servicios de salud se inició por agregar a infantes y adolescentes. Sus objetivos se difundieron con prontitud en naciones dentro de ALC como México (Progresa) y Brasil (Bolsa Familia) y en el exterior es el caso de Pakistán, Filipinas, Indonesia y Turquía (Ibarrarán, 2017).

Según lo anterior, se han posicionado como los programas de más alto alcance actualmente y en los programas focalizados de más grande relevancia de América Latina, no

solamente por las metas efectuadas, sino también por su escala de operación y presupuesto que se les otorga.

#### ***2.1.4 Programa Social Vaso de Leche.***

Según, (Suarez Bustamante, 2003) en el estudio de “Caracterización del Programa del Vaso de Leche”, menciona: El Programa del Vaso de Leche, es un programa social creado para ofrecer una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable, con el propósito de ayudarla a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentran. Las acciones de este programa realizadas con la fuerte participación de la comunidad, tendrían como fin último elevar su nivel nutricional y así contribuir a mejorar la calidad de vida de este colectivo que, por su precaria situación económica, no estaría en condiciones de atender sus necesidades elementales. (p.5)

Según (Ministerio de Salud, 2010) menciona: que en cada municipalidad se conformará un comité de administración del programa Vaso de Leche, el cual es aprobado mediante resolución de alcaldía con acuerdo del consejo municipal. El referido comité está integrado por el alcalde, un funcionario municipal, un representante del ministerio de salud y otro representante del programa del Vaso de Leche, elegido democráticamente por sus bases de acuerdo con los estatutos de su organización, adicionalmente deben estar conformados por un representante de la asociación de productores de la región o zona, cuya representatividad será debidamente acreditada por el ministerio de agricultura. (pág. 05)

Según lo mencionado, el programa Vaso de Leche es de suma importancia ya que es un alimento muy completo, el cual les brinda desarrollo nutricional a los usuarios, los cuales son infantes, madres y ancianos, mejorando su calidad de vida. También se puede decir que para el funcionamiento de este programa deben participar activamente las municipalidades, mediante la gestión administrativa tratando de hacer llegar a la mayor población posible los beneficios de este programa.

Según el (Ministerio de Economía y Finanzas , s.f.) el estado para reducir la pobreza en el Perú asigna presupuestos anuales a todos los programas sociales, uno de ellos es el programa vaso de leche el cual en el año 2021 para el departamento de Lambayeque asigno

un presupuesto de S/10 888 24 y de esta cantidad asigno al distrito de José Leonardo Ortiz S/ 1 3535 52 lo cual represente el 12. 4%, siendo la cantidad autorizada de enero a diciembre, ahora comparándolo con el año 2019 donde aún no existía la pandemia el presupuesto que asigno el estado tanto para el departamento de Lambayeque como para el distrito de José Leonardo Ortiz fue el mismo es decir los montos no variaron.

### **Población Objetivo y Focalización de Hogares.**

El programa social vaso de leche, tiene por objetivo dar ayuda en la alimentación mediante la repartición de una cantidad por día de alimentos a un grupo de personas en estado indefenso, con la finalidad de aumentar los estándares nutricionales en la población considerada como pobres o pobres extremos (MIDIS, 2019).

**Tabla 3***Principales beneficiarios del Programa Social Vaso de Leche*

<b>Primera Prioridad</b>	<b>Segunda Prioridad</b>
-Infantes de 0 – 6 años	-Ancianos (a partir de 60 años)
- Madres Gestantes por 9 meses	-Niños con desnutrición (7 -13 años)
-Madres lactante por 6 meses	-Pacientes con TBC
	-Personas con discapacidad permanente

*Nota.*Elaboración propia. Fuente: Adaptado del MIDIS

**Tabla 4***Requisitos para afiliarse al Programa Vaso de Leche (PVL)*

<b>Población Objetivo</b>	<b>Requisitos de afiliación</b>	<b>Requisito General</b>
<b>1. Niños de 0 a 6 años:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del DNI (niño o niña)</li> <li>• Copia del DNI de los padres</li> <li>• Tenencia temporal, si no hay un apoderado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de Resultado de clasificación socioeconómica, en estado de pobreza o pobreza extrema</li> </ul>
<b>2. Niños de 07 a 13 años</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del DNI.</li> <li>• Certificado de desnutrición (crónica o aguda), brindado por el nutricionista del MINSA Acreditado por 06 meses.</li> <li>• Copia del DNI de los padres</li> </ul>	
<b>3. Madres Gestantes:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del Documento de Identidad, si es menor de edad presentar DNI del tutor</li> <li>• Copia de la tarjeta de control pre natal.</li> </ul>	
<b>4. Madres Lactantes:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de nacido vivo brindado por el centro de salud hasta los 06 meses.</li> <li>• Copia del DNI de la madre en periodo de lactancia.</li> </ul>	
<b>5. Adultos mayores:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de los 60 años</li> <li>• Copia del DNI.</li> </ul>	

*Nota.* Elaboración propia. Fuente (Gobierno del Perú, 2022)

Este programa está destinado a las familias de bajos recursos económicos que son focalizados por el SISFOH y están con una clasificación socioeconómica como pobre o pobre extremo residiendo en la jurisdicción de sus distritos (Municipalidad Distrital de Cocachacra, s.f.).

**Tabla 5**

*Repartición del Programa Vaso de Leche*

<b>ANTES DEL COVID19</b>	<b>DESPUES DEL COVID 19</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La repartición se da en el hogar de la presidenta del comité.</li> <li>• Se repartían la leche y avena preparada, un vaso por cada beneficiario.</li> <li>• Las madres beneficiarias se turnaban para la preparación de la leche con avena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La repartición se da en casa de la presidenta del comité.</li> <li>• Se reparte la leche y avena sin preparar, (2 tarros y medio de leche Gloria y 1 bolsa de avena por persona) una vez al mes.</li> <li>• La preparación se realiza en casa de cada beneficiario.</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Gobierno del Perú.

**Tabla 6**

*Organización del Programa Vaso de Leche*

<b>Conformación del Programa Vaso de Leche</b>	<b>Integrantes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipios de provincias y distritos</li> <li>• Se constituye mediante la resolución de alcaldía acorde a la sesión de consejo.</li> <li>• El reglamento de organización y funciones es aceptado por el comité y debe ser admitido por el Consejo del Municipio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcalde “que lo preside u otorga su presidencia en un funcionario”</li> <li>• Nutricionista o representante del Minsa.</li> <li>• Representante de la asociación de productores agropecuarios, acreditada por el Gobierno Regional.</li> <li>• Tres representantes de la Organización “PVL”</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Adaptado del Gobierno del Perú.

Las municipalidades son responsables del Programa Vaso de Leche (PVL) y siempre tienen que estar en constante comunicación con la organización del programa, organizando

planes, coordinando y ejecutando la ejecución de dicho programa en sus distintas etapas como seleccionar a los beneficiarios, programar, distribuir, supervisar y evaluar.

**Tabla 7**

*Selección de los proveedores de acuerdo a los criterios establecidos*

	<p>El cien por ciento de los productos deben ser de nacional peruana, especialmente leche de vaca o leche enriquecida en sus diferentes tipos.</p>
<p><b>El comité de la administración del programa vaso de leche (PVL) selecciona los proveedores de acuerdo a los criterios establecidos</b></p>	<p>En la totalidad de situaciones, con la finalidad de obtener el valor nutricional mínimo recomendado, estos se apoyan con alimentos que tengan un mínimo de 90% de insumos peruanos, correctamente balanceados y de menos costos. El instituto nacional de salud es la institución encargada de establecer el valor nutricional mínimo</p>
	<p>En el transcurso de seleccionar a los proveedores el comité encargado debe contar con los respectivos criterios: valor nutricional, condiciones de procesamiento, porcentaje de componentes peruanos, experiencia, lo que prefieren los usuarios beneficiarios.</p>

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Adaptado del Gobierno del Perú.

Según (Gobierno del Perú, 2021) en el comité especial del PVL, interviene un representante seleccionado por el comité distrital del PVL. El municipio tiene la facilidad de

tener convenios de cooperación en instituciones públicas o privadas con la finalidad de consolidar las fases operativas del PVL, para abaratar costos y aumentar la calidad de los mismos.

El sistema de focalización de Hogares (SISFOH), fue instituido a través de resolución ministerial N° 399-2004- PCM, bajo la asignación de la presidencia del consejo de ministros, estableciendo a su vez que sus participantes serian la comisión interministerial de asuntos sociales (CIAS) y su comité técnico social multisectorial, las municipalidades, los programas sociales (MIDIS).

### **Tabla 8**

#### *Objetivos del SISFOH*

	Aumentar la Equidad del Gasto Social y contribuir a mejorar la eficiencia y eficacia de los programas sociales, dirigiéndose a las familias más pobres.
<b>El SISFOH tiene entre sus objetivos</b>	Disponer procedimientos técnicos y consolidados para identificar a los posibles beneficiarios de los programas sociales.
	El SISFOH califica socioeconómicamente a las personas que son potencialmente beneficiarios y los programas sociales los seleccionan.
	Calcular el nivel de bienestar de los hogares empadronados, mediante la construcción del índice de focalización de hogares (ISH).

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

(Plataforma Digital Única del estado Peruano, 2021) La clasificación socioeconómica (CSE) cuenta con una duración de tres años. Los hogares se clasifican en: No pobre, pobre, pobre extremo.

**Tabla 9***Determinación del nivel de pobreza de los hogares*

Nivel Educativo del jefe de Hogar
Combustible que usan en el hogar para cocinar
Tenencia de Teléfono Fijo
Tenencia de Cocina a gas
Tenencia de Refrigeradora
Tenencia de TV a color
Tenencia de plancha
Tenencia de equipo de música
Número de artefactos en el hogar
Material que predomina en las paredes
Material que predomina en los pisos
Material predominante en los techos
Abastecimiento de agua en el hogar
Tipo de servicio higiénico
Tipo de alumbrado

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas y Finanzas.

Para recibir la ayuda alimentaria del PVL, se debe de cumplir con todas las condiciones antes mencionadas. El primero debe ser solicitar la clasificación socioeconómica (CSE de mi hogar) para pertenecer al padrón general de hogares, esta clasificación socioeconómica (CSE) de tu hogar debe solicitarse en la Unidad Local De Empadronamiento (ULE) de la municipalidad distrital. Este empadronamiento facilita a que el estado identifique a los grupos de personas más vulnerables y que así puedan acceder a programas sociales y subsidios estatales. El trámite se realiza siempre en la municipalidad distrital, cumpliendo con los requisitos, el encargado de mesa de partes otorgará el formulario de solicitud, complételo y preséntelo junto con los demás requisitos, luego de siete días hábiles los encargados del programa se comunicarán al número de celular o correo electrónico. Esto no garantiza que seas beneficiario de inmediato, sino que se le brindará más información (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2021).

## **2.2. Sobre la Satisfacción de los beneficiarios.**

### **2.2.1. Definición de la Satisfacción**

Según (Velandia Salazar, Ardon Centeno, & Jara Valdivieso, 2007) define que la satisfacción es un proceso que se inicia en sujeto concreto y real, culminado en ese mismo sujeto, entonces la satisfacción es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no.

(Gurtler, 2000) define a la satisfacción como el grado en donde una específica sociedad, sector social o grupo busca satisfacer sus necesidades básicas como alimentación, vivienda, salud. Está relacionado con el desarrollo socioeconómico que influye en las condiciones de vida de las familias y para ello se necesita sistemas políticos organizados, leyes, servicios y entidades sociales orientadas a fomentar en la sociedad el logro de niveles de satisfacción de vida para lograr desarrollar sus potenciales en el entorno en que se encuentran.

### **2.2.2. Satisfacción de Beneficiarios.**

Según (Hurtado, 2012) “La satisfacción de beneficiarios es calidad, proceso de atención y trato adecuado al beneficiario”, según esta definición el beneficiario depende del servicio que le está brindando el programa social, midiendo la satisfacción mediante las siguientes dimensiones: puntualidad, atención y distribución.

(Carina Rey) indica que la satisfacción del usuario beneficiario supone una valoración subjetiva de los logros alcanzados por el sistema de información, es decir la satisfacción brinda una escala valorativa de la percepción del sistema que tiene los clientes. La idea de las personas sobre la satisfacción o insatisfacción, procede de manera directa de la calidad de un servicio, de las características o de la información brindada.

De acuerdo a lo anterior podemos identificar que la satisfacción es percibida de manera subjetiva por parte del usuario y que para que esta satisfacción se pueda dar ya sea de un programa o servicio depende de la calidad de sí mismo para que sea satisfactorio al usuario y este así lo perciba. Las expectativas de satisfacción tendrán que estar relacionadas positivamente a la calidad de gestión y del beneficio.

### 2.2.3 Modelos de Satisfacción.

Para Rachel Applegate (1993), citado por (Rey Martín, 2000) menciona tres modelos de satisfacción del usuario, a continuación, se detalla:

**a. El modelo de satisfacción material:** se relaciona al funcionamiento del producto (su obtención o su precisión), se evalúa si el producto cumple con las necesidades y si satisface materialmente. La satisfacción material está determinando por la eficiencia del sistema de recuperación.

**b. El modelo de satisfacción emocional de vía simple:** en este modelo las personas están “felices” o emocionalmente satisfechos, esto debido a que sus dudas fueron contestadas correctamente. La satisfacción tiene efectos de dos maneras sobre el comportamiento del usuario, de una manera positiva o negativa, de hacerlo negativamente, el usuario puede manifestar sus inquietudes o intentar solucionar el problema por sí mismo. Las dos acciones beneficiarán al servicio, pero a su vez el usuario insatisfecho evita el sistema en un futuro, cuando el usuario manifiesta sus inquietudes quiere decir que no está satisfecho esto le da al bibliotecario la oportunidad para corregir la situación, entonces se podría decir que se trata de una desviación positiva ya que la satisfacción negativa podemos considerarla menor. Este modelo de satisfacción emocional intenta calcular el sentimiento actual de satisfacción del usuario, puesto que si el sistema otorga satisfacción material pero no emocional pueden mejorarse si se otorgan las dos.

**c. El modelo de satisfacción emocional - vía múltiple:** este modelo indica que la felicidad de las personas usuarias deriva no solamente de las interrogantes que se responden (satisfacción material), sino también depende de distintos componentes como la situación y expectativas del servicio. Este modelo también nos deja comprender la satisfacción emocional denominada “positiva falsa”, correspondiente a usuarios satisfechos, aunque los resultados de sus consultas hayan sido ineficaces. Hay tres variables que influyen en la satisfacción, estas son: el desacuerdo que se refiere a lo que el usuario espera del rendimiento de un producto y lo que realmente recibe. La segunda variable es la ubicación del producto que hace referencia a variables como la participación de intermediarios y el efecto del servicio. Y la última variable es el rendimiento del producto (satisfacción material).

Los tres modelos mencionados anteriormente dan a conocer la satisfacción que tienen los usuarios por distintos factores que influyen al momento de recibirla, también nos permite conocer como algunos usuarios responden a las situaciones o expectativas del servicio brindado, dando a conocer sus quejas cuando no están satisfechos con el servicio para así poder mejorar este (Rey Martín, 2000).

#### **2.2.4. Dimensiones de la Satisfacción**

Las dimensiones de la satisfacción según cada autor son las siguientes:

**a) Satisfacción en calidad:** la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido lograr para satisfacer a su cliente. También la calidad de servicio se percibe de forma distinta según el cliente. Esta percepción que el cliente tiene sobre la calidad de servicio va cambiando constantemente según va descubriendo el producto, de a pocos sus exigencias en calidad van aumentando con la finalidad de esperar o desear algo mejor, según Horovitz (1991), citado por (Ponce & Serrano Lopez, 2007).

**b) Satisfacción en cobertura:** La cobertura implica el reconocimiento de una relación directa, entre las necesidades y aspiraciones de la población, que constituya la demanda de servicio y la otra los recursos disponibles y sus combinaciones tecnológicas y de organización que configura la oferta para satisfacer la demanda (Castellanos, s.f.).

**c) Satisfacción en programación:** Según (Cervantes Navarrete) es un proceso racional de toma de decisiones, en donde se establecen fines, objetivos, metas; para lo cual se va a requerir una serie de acciones y a su vez adecuar medios y fines para pasar de un estado dado a un estado deseado. Es decir que se va a decidir lo que se va hacer y los recursos que se utilizarán para su operación con miras a resultados futuros. La programación es de suma importancia tanto para responder problemáticas individuales o colectivas.

**d) Satisfacción en supervisión y control:** es la que nos permite conocer el manejo de procesos y a su vez conocer en tiempo real las incidencias del proceso y los parámetros más importantes. La supervisión nos permite gestionar los datos obtenidos del momento actual para mejorar el rendimiento, optimizar los recursos de algún servicio brindado y seguir mejorando el producto o servicio dado (Besteiro Fernandez).

e) **Satisfacción en distribución:** es una herramienta de gran importancia en la mercadotecnia, el cual engloba un número de estrategias, y procedimientos adecuados con la finalidad de transportar los productos desde su fabricación inicial hasta su destino final para ser distribuido a los consumidores o usuarios según los volúmenes requeridos, en las más elevadas condiciones oportunas de consumo y en el lugar y momento que los consumidores lo necesiten (Escobar, 2018).

f) **Satisfacción en bienestar social:** Se manifiesta distintos aspectos de la vida social de las personas, por ejemplo, en el acceso a la educación, salud, alimentación, vivienda, bienes de consumo, diversiones, etc. Otros factores a su vez influyen en el bienestar social, estos son el acceso al sistema de salud, el nivel de educación, la sensación de seguridad, la libertad ciudadana, la igualdad y la posibilidad de la realización personal (Nuñez Vargas, 2020).

g) **Satisfacción en participación de beneficiarios:** hace referencia al nivel de satisfacción que experimenta una persona al participar en algún evento, actividad o programa social. En otras palabras, se trata de cómo se siente una persona con respecto a su participación en una actividad determinada. Esta medida puede incluir varios factores, como la sensación de pertenencia al grupo, el disfrute de la actividad en sí misma, la satisfacción con el desempeño personal y la valoración positiva de los resultados obtenidos. En definitiva, la satisfacción en la participación puede ser un indicador importante del impacto de un evento o programa social en la vida de las personas (Cheung, 2019).

h) **Satisfacción en atención:** la atención está dirigida a los clientes por parte de la organización o empresa, esta debe brindarles servicio y cubrir sus necesidades, para lograrlo el personal encargado de su atención se convierte en un elemento principal para obtener el objetivo. Los encargados de las organizaciones deben impulsar a sus trabajadores para mantener su atención en las necesidades del cliente, logrando que los trabajadores adquieran un nivel óptimo de atención y ayuda a los clientes, esto hace que los clientes compartan su experiencia con otros y deseen regresar a la empresa (Parra Lopez ).

De lo escrito anteriormente se puede interpretar que la atención es una dimensión muy importante para el funcionamiento de una empresa o servicio, en donde se necesita que

los trabajadores manifiesten habilidades respecto a su trabajo, por ejemplo, conocer los detalles de los productos y servicios que ofrecen, sus procesos, procedimientos, manejo de equipo y herramientas entre otros.

**i) Satisfacción en limpieza:** La satisfacción puede depender de muchos factores, como la eficacia de los productos utilizados, la rapidez con la que se completa la tarea, la calidad del resultado final, el nivel de esfuerzo necesario para realizar la limpieza y la frecuencia de la misma.

En general, la satisfacción en la limpieza aumenta cuando los resultados son efectivos, es decir, cuando la superficie queda limpia y libre de suciedad y desechos. También es importante que los productos de limpieza no dañen la superficie o dejen residuos desagradables.

### 2.2.5. Escalas

Según la empresa (Opción Consultores, 2012) que se dedica a consultoría e investigación social, menciona que dentro de las escalas más usadas para medir la satisfacción es la escala de cinco puntos, estas escalas se componen por dos valoraciones positivas, una neutra y dos negativas. Estas escalas son las siguientes:

- a. Muy satisfechos:** Son los usuarios que se encuentran muy contentos con los resultados porque han recibido un servicio mucho mejor de lo que esperaban. Esta satisfacción alta hace que los clientes se vuelvan fieles a futuro y también recomiendan este servicio que recibieron a otros.  
El usuario puede estar satisfecho, si como resultado del servicio combina placer y sensación de sorpresa. Esto hará que sus expectativas siguientes aumenten.
- b. Satisfechos:** esta escala se refiere a que las expectativas deseadas por el usuario se cumplen en partes, pero no al cien por ciento.
- c. Ni satisfechos, ni insatisfechos:** es una posición neutra que el usuario toma frente al servicio que le es brindado. Si en adelante aparece un servicio que cumpla más sus expectativas se cambiara a este.

- d. **Insatisfechos:** esta escala indica que el servicio brindado al usuario no ha cumplido con sus expectativas previas, existiendo la posibilidad de que el usuario se cambie a otro servicio.
- e. **Muy insatisfechos:** Esta escala se da cuando las expectativas del usuario frente al servicio que le es dado resultan frustradas, es decir no cumplió para nada con lo esperado por el usuario. En un futuro el usuario puede brindar malos comentarios acerca del servicio a otras personas.

## Capítulo III: Metodología Desarrollada

### 3.1 Diseño Metodológico

El diseño de investigación es no experimental, correlacional y transversal, que busca analizar la relación entre el Programa Vaso de Leche, y el nivel de satisfacción de los Beneficiarios del distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2021. Según (Escamilla Dzul) “El diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”. Según (Vargas, 2013) “Es correlacional porque busca determinar el grado de relación entre las dos o más variables a través del coeficiente de correlación”.

(Coll Morales , 2020). El estudio transversal, es un tipo de investigación observacional. Para este estudio, se selecciona una serie de variables sobre una determinada población de muestra, durante un periodo de tiempo determinado, analizando las variables y extrayendo las conclusiones sobre el comportamiento de estos.

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

Según (Arias Gomez , Villasis Keever, & Miranda Novales , 2016, pág. 202) La población de estudio es un conjunto de casos, definido y accesible, que formará el referente para la selección de la muestra, y que cumple con distintos criterios predeterminados. Es importante aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también se refiere a animales, objetos, familias, organizaciones, etc.

La población en este trabajo de investigación está compuesta por 6340 usuarios, lo constituyen niños de 0- 13 años, madres embarazadas, madres en periodo de lactancia, ancianos mayores de 65 años y personas afectadas por tuberculosis.

### **3.2.2 Muestra**

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) La muestra es un subconjunto de la población, sin embargo, en ciertas ocasiones resulta imposible medir el total una población para lo cual se selecciona solo una muestra con la finalidad de dar a conocer de manera más objetiva y precisa.

(Morales Esteban, 2017) menciona que “Una muestra es aleatoria, cuando los elementos de una población o universo tienen la misma posibilidad de ser investigado.”

Según lo escrito en líneas anteriores, se deduce que por la gran cantidad de población se tomó tan solo una muestra de 362 beneficiarios del programa Vaso de Leche, residentes en el distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2021.

## **3.3 Fuentes, Técnicas y Procesamiento de Datos**

### ***3.3.1 Fuentes de la información***

La fuente de investigación que utilizamos para este trabajo fue primaria, puesto que los datos fueron de fácil acceso y obtenidos de primera mano mediante nuestra técnica de recolección, a su vez se obtuvo información de documentos como libros, artículos, tesis, páginas web, de donde se extrajo la información necesaria relacionada al ámbito de estudio que se desarrolló (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### ***3.3.2 Técnica de Recolección***

La técnica de recolección que se uso fue la encuesta, que se aplicó a los usuarios beneficiarios del PVL, en el distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2021, con la finalidad de obtener información acerca del nivel de satisfacción de los usuarios respecto al PVL, qué factores influyen en su satisfacción y el manejo de gestión que brinda la municipalidad de dicho distrito percibido por los usuarios beneficiarios.

La encuesta es “un método de recojo de datos mediante interrogantes a los sujetos, teniendo como fin alcanzar, de manera ordenada, una medición de los conceptos que

se provienen de una problemática de investigación. Esta técnica emplea como instrumento de recojo de datos al cuestionario” (López Roldán & Fachelli, 2015).

La encuesta fue aplicada a la muestra en estudio, esta a su vez ha sido elaborada con preguntas claras y precisas en un cuestionario cerrado, dirigidas a los usuarios beneficiarios del PVL de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios, recopilando información de suma importancia sobre cada una de las variables.

### **3.3.3 Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento de recolección de datos que se utilizó en este estudio fue el cuestionario. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), el cuestionario es un grupo de interrogantes en donde se toman en cuenta una o más variables para su medición, las interrogantes son abiertas o cerradas y deberán estar directamente relacionadas con el planteamiento del problema y la hipótesis.

Se aplicó un cuestionario dirigido a los beneficiarios del servicio, formulado con interrogantes entendibles, directas y alternativas de respuestas precisas. El cuestionario tuvo un total de 19 ítems, el propósito de cada pregunta era recolectar todos los datos posibles respecto a las variables en estudio.

Se utiliza también la escala de Likert o de cinco puntos, que consiste en un método que nos facilita medir actitudes y conocer el nivel de conformidad de los usuarios. Está compuesta por cinco categorías, asignándole un valor numérico desde la más baja que es “1” hacia el más alto que es “5” y al terminar se dio una calificación total.

El cuestionario se dividió en dos secciones, la primera sección perteneciente a los indicadores del PVL, consistió de 14 ítems. La segunda sección perteneciente a determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios, consistió de 5 ítems. Ambas secciones fueron medidas por la escala Likert que va desde 1= “Muy malo” a 5 = “Muy bueno”.

### **3.3.4 Procesamiento de Datos**

Toda la información obtenida fue procesada mediante el “Programa Estadístico para Ciencias Sociales “(SPSS), de forma organizada y estructurada que fueron analizados con distintas técnicas estadísticas. Las técnicas usadas fueron descriptivas, ya que se usaron tablas, cuadros, gráficos para mostrar los resultados del estudio.

## Capítulo IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados de la Investigación

#### 4.1.1 Validez del instrumento

Para la validación de instrumentos se necesitó 1 economista experto, con una amplia experiencia en campos de investigación y su metodología, el experto reviso el instrumento y juzgo mediante su conocimiento previo a las variables, dimensiones, indicadores e ítems.

**Tabla 10**

*Validación del cuestionario de la variable Programa Vaso de Leche*

Validadores	Resultado
	Aplicable

Según la presente tabla, el experto que verificó el instrumento para la variable Programa Vaso de Leche, consideró el 100% apropiado para su utilización.

**Tabla 11**

*Validación del cuestionario de la variable satisfacción de los beneficiarios*

Validadores	Resultado
	Aplicable

De acuerdo a la presente tabla, el experto que verificó el instrumento para la variable Satisfacción de los beneficiarios, determinó que es adecuado para su uso previsto.

#### 4.1.2. Confiabilidad de los instrumentos

Para determinar la confiabilidad del instrumento el método estadístico utilizado fue el Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), que se aplicó a una muestra piloto. Se realizó una encuesta a una muestra de 362 usuarios del PVL, del Distrito de José Leonardo Ortiz, todo ello a un 95% de confianza para determinar la relación de las variables que son medio de estudio. La operacionalización de los resultados se dio a través del Software SPSS.

Nuestra muestra es de 362 beneficiarios que pertenecen a los comités del programa Vaso de Leche de José Leonardo Ortiz, el cual, por diferencias económicas y sociales, se ha dividido en tres sectores: sector pobre, sector medio pobre y sector pobre extremo.

Según (INEI, 2016), Se considera como pobres monetarios a las personas que residen en hogares cuyo gasto per cápita es insuficiente para adquirir una canasta básica de alimentos y no alimentos (vivienda, vestido, educación, salud y transporte, etc). Son pobres extremos aquellas personas que integran hogares cuyo gasto per cápita están por debajo del costo de la canasta básica de alimentos. Entonces se deduce que las personas cuyos ingresos son mínimos comparados con una persona adinerada, no tendrán las condiciones de acceso a los mismos productos, servicios y bienes. Estas son las diferencias, lo cual genera un impacto en la sociedad y determinan en gran medida la pertenencia a un estrato social.

Según lo descrito anteriormente debido a que el distrito de José Leonardo Ortiz es amplio y las personas tienen diferentes ingresos económicos y condiciones de vida, se ha dividido a los comités del distrito en tres sectores, los cuales son los siguientes: pobre, pobre medio y pobre extremo, para medir el nivel de satisfacción de cada sector, puesto que no cuentan con los mismos servicios básicos.

**Tabla 12**

*Estadística de fiabilidad de la variable Programa Vaso de Leche*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Elementos</b>
.901	14

Según la Tabla 12, el alfa fue de 0.901, lo que significa que el instrumento de investigación desarrollado para la variable Programa Vaso de Leche, tiene una fuerte y alta confiabilidad, a su vez es fuerte y apropiado para el estudio.

**Tabla 13**

*Estadística de fiabilidad de la variable satisfacción de los beneficiarios*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Elementos</b>
.829	5

Según la Tabla anterior, el alfa fue de 0.829, lo que manifiesta que el instrumento de investigación desarrollado para la variable Satisfacción de los beneficiarios, tiene una fuerte y alta confiabilidad, a su vez es fuerte y apropiado para el estudio.

### 4.1.3 Presentación y análisis de los resultados descriptivos

#### Análisis descriptivo de la variable Programa Vaso de Leche.

##### *Análisis descriptivo de la dimensión Calidad*

#### Sector Pobre:

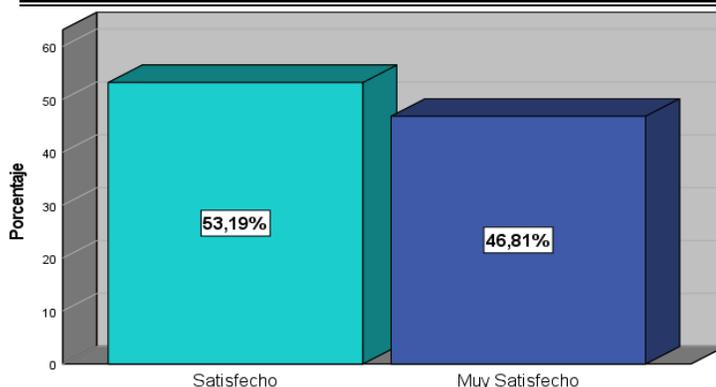
Dentro de este sector se ha seleccionado a 2 comités del Pueblo Joven Lujan para la aplicación de la encuesta, estos son:

1. Comité “SEMILLITAS DE JESUS”, ubicado en calle Colombia #1085. La presidenta del comité indicó que cuenta con 50 usuarios beneficiarios.
2. Comité “AMOR DE MARIA”, ubicado en calle Alfonso Ugarte # 169. La presidenta del comité de indicó que cuenta con 43 usuarios beneficiarios.

**Tabla 14**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción en aporte nutricional del beneficiario*

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Satisfecho	50	53,2	53,2
	Muy Satisfecho	43	46,8	100,0
	Total	93	100,0	



*Figura 2. Satisfacción en aporte nutricional del beneficiario*

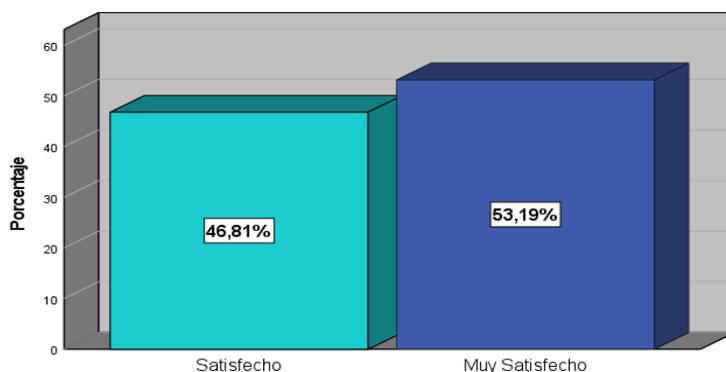
Se logra observar que, en el PVL, el 53.19% está satisfecho en relación al aporte nutricional brindado por la ración de leche y avena asignada y el 46.81% mencionó estar muy satisfecho en los comités del distrito de José Leonardo Ortiz.

Todo lo referenciado anteriormente, ha determinado que la mayoría de los usuarios están muy satisfechos con la calidad de aporte nutricional brindado en el producto, reflejando así una mejora en su salud y calidad de vida.

**Tabla 15**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción de entrega del producto por parte de la municipalidad para su distribución*

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Satisfecho	43	46,8	46,8
	Muy Satisfecho	50	53,2	100,0
	Total	93	100,0	



*Figura 3. Satisfacción de entrega del producto*

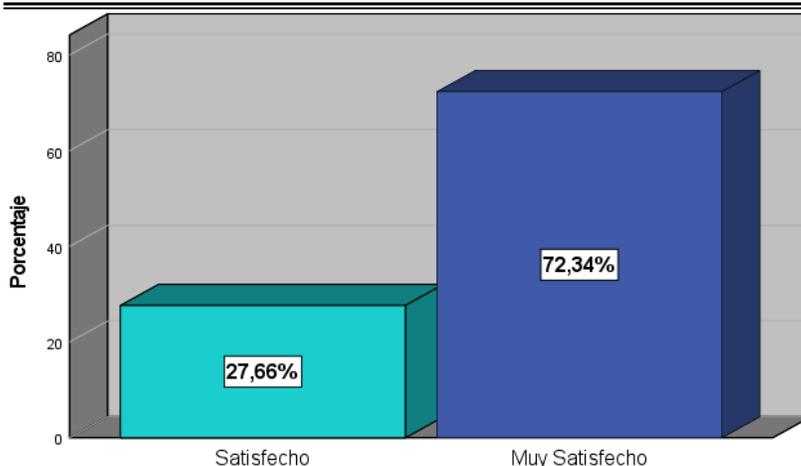
Se observa que 53.19% de encuestados respondió estar muy satisfechos a la entrega del producto (leche en tarro y avena) por parte de la municipalidad, por lo que se considera que la municipalidad si cumple con la mayoría de fechas establecidas de entrega, por otro lado, el 46.81% menciono estar satisfecho debido a que la entrega del producto demora en llegar siendo este acumulado en algunas ocasiones.

En tal caso, se puede determinar que la mayoría de beneficiarios están muy satisfechos con la entrega del producto por parte de la municipalidad, mejorando de manera positiva la relación entre esta y los comités asociados.

**Tabla 16**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción de fecha de vencimiento asignada a los productos a preparar*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Satisfecho	26	27,7	27,7
	Muy Satisfecho	67	72,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 4. Satisfacción en fecha de vencimiento*

Se observa que 72.34 % de encuestados refiere que están muy satisfechos con la fecha de vencimiento asignada a los productos a preparar, lo cual les genera más confianza a los consumidores del Vaso de Leche., mientras que el 27.66% de los encuestados menciona estar satisfecho.

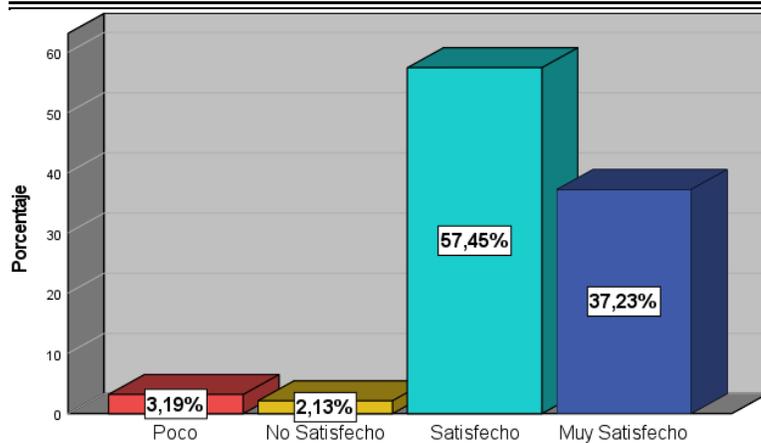
En ese aspecto, se puede determinar todos los encuestados están de acuerdo con las fechas establecidas de vencimiento de los productos como leche y avena, resultando favorable para su salud.

*Analisis descriptivo de la dimension cobertura y supervisión del producto*

**Tabla 17**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las edades y requisitos para ser parte del Programa Vaso de Leche*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	3	3,2	3,2
	No Satisfecho	2	2,1	5,3
	Satisfecho	54	57,4	62,8
	Muy Satisfecho	34	37,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 5. Satisfacción en edades y requisitos*

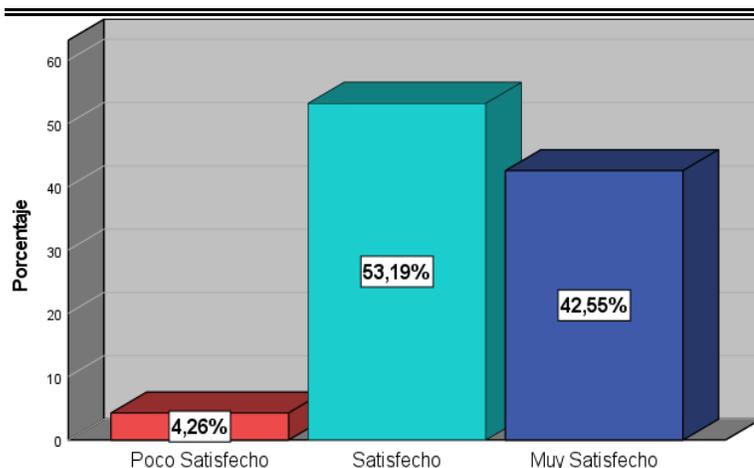
Se observa que el 57,45% está satisfecho con las edades y requisitos para ser parte del programa del Vaso de Leche, esto debido a que se mantiene informado a los beneficiarios respecto a renovación de datos que se da cada 3 años, el 37.23% mencionó estar muy satisfecho, el 3.19% mencionó estar poco satisfecho y tan solo el 2.13% mencionó no estar satisfecho.

Se determinó que la mayoría de usuarios, mencionaron estar satisfechos y muy satisfechos con los requisitos para formar parte del PVL, mencionando que sí se atiende a todos los niños de 0 a 6 años, elevando su nivel de vida y salud, sin embargo, otros mencionaron estar poco satisfechos debido a que consideran que el programa debe ampliarse a niños de 7 a más edad.

**Tabla 18**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la cantidad de beneficiarios por parte del PVL en su comité*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	4	4,3	4,3
	Satisfecho	50	53,2	57,4
	Muy Satisfecho	39	42,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 6. Satisfacción con la cantidad de beneficiarios*

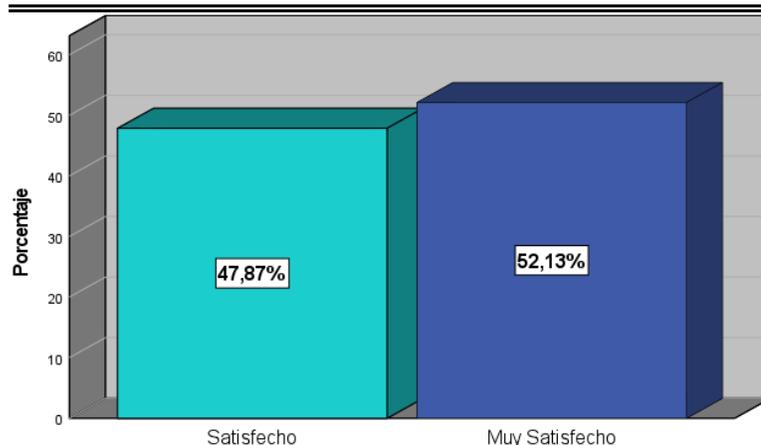
Se observa que el 53.19 % calificó estar satisfecho con la cantidad de beneficiarios por parte de su comité de PVL, indicando que se da atención a infantes de 0 a 6 años, madres embarazadas y lactantes, el 42.55%, mencionó estar satisfecho, mientras el 4.26% mencionó encontrarse poco satisfecho.

Se determinó que poco más de la mitad de usuarios están satisfechos con el número de beneficiarios en su comité, esto debido a que se atiende a la población objetivo del PVL, considerando positiva la clasificación de usuarios por parte de la municipalidad.

**Tabla 19**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la administración que realiza el comité del Vaso de Leche*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Satisfecho	45	47,9	47,9
	Muy Satisfecho	48	52,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 7. Satisfacción con la administración*

Se logra observar que el 52.13 % de encuestados consideran estar muy satisfechos respecto a la administración que realiza el comité del PVL, y el 47.87% indica estar satisfecho con dicha administración.

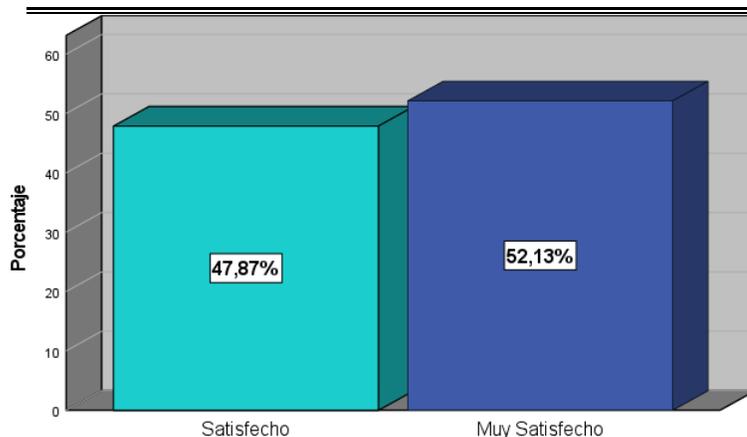
Se puede determinar que la gran mayoría está muy satisfecha con la administración que realizan sus comités del vaso de leche, ya que mencionaron que los trabajadores son muy responsables y dedicados.

### *Analisis descriptivo de la dimensión Programación y Distribución*

**Tabla 20**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el nuevo cronograma organizado a partir del Covid-19*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Satisfecho	45	47,9	47,9
	Muy Satisfecho	48	52,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 8. Satisfacción con el nuevo cronograma organizado a partir del Covid-19*

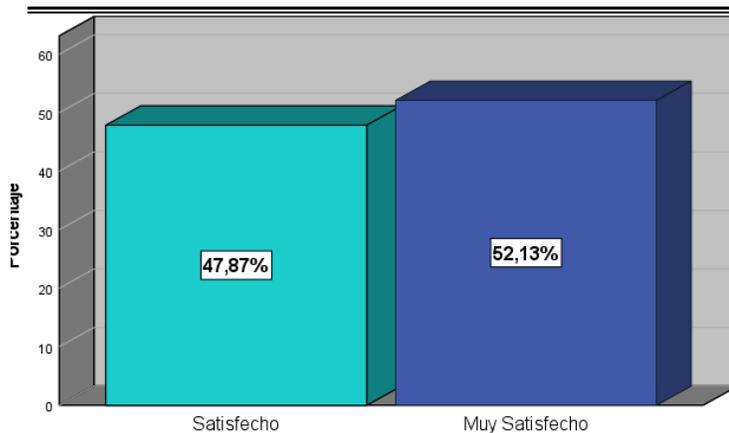
Se observa con el mayor porcentaje de 52.13 % y 47.87% a que los encuestados están muy satisfechos y satisfechos respectivamente con el nuevo cronograma organizado a partir del COVID-19 por parte de la municipalidad hacia los comités.

Se deduce que la mayor parte de beneficiarios están satisfechos con este nuevo cronograma debido a que se adecuaba a la pandemia del COVID, estando prohibidas las aglomeraciones, por otro lado, un grupo menor de usuarios mencionó que este cronograma debía actualizarse y volver a entregar el Vaso de Leche como antes, ya que el virus bajo de intensidad.

**Tabla 21**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la puntualidad de entrega de la ración de leche por parte de la municipalidad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Satisfecho	45	47,9	47,9
	Muy Satisfecho	48	52,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 9. Satisfacción con la puntualidad de entrega de la ración de leche*

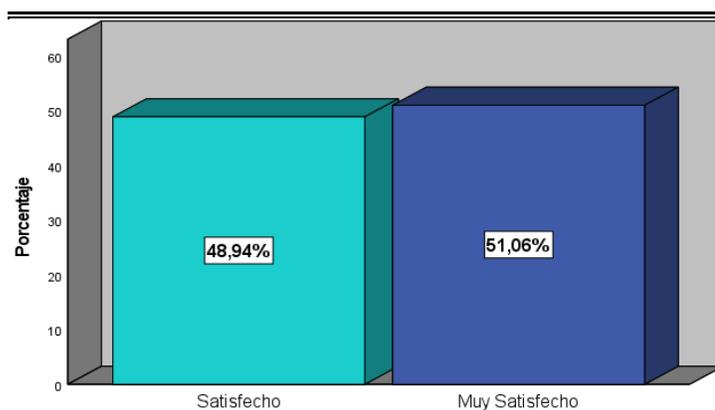
Se observa con el mayor porcentaje, 52.13% de encuestados, se encuentran muy satisfechos respecto a la puntualidad de entrega de la ración de leche por parte de la municipalidad, y el 47.87% mencionaron estar satisfechos respectivamente.

Se puede determinar que la mayoría de beneficiarios se encuentran muy satisfechos y satisfechos con la puntualidad del municipio respecto a la entrega de productos, que se realiza de manera mensual.

**Tabla 22**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Satisfecho	46	48,9	48,9
	Muy Satisfecho	47	51,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 10. Satisfacción con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité*

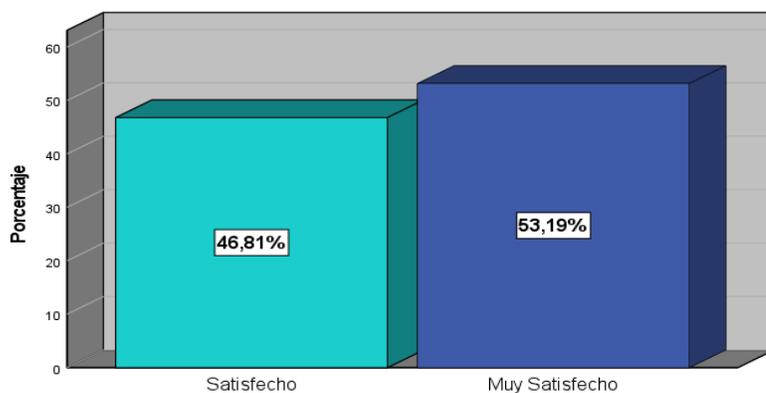
Se observa que el 51.06% y 48.94% de encuestados consideran estar muy satisfechos y satisfechos respectivamente con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité, que se realiza en crudo.

Se determina que la mayoría de beneficiarios están satisfechos con la nueva forma de entrega de la leche y avena que se realiza en crudo, para su preparación en el hogar del beneficiario, esto debido a la pandemia del COVID.

**Tabla 23**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la distribución de la ración de leche entregada*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Satisfecho	44	46,8	46,8
	Muy Satisfecho	49	53,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 11. Satisfacción con la distribución de la ración de leche entregada*

Como se puede ver en los resultados, el 53.19 % de los beneficiarios mencionaron sentirse muy satisfechos y el 46.81% se encuentran satisfechos con distribución de la ración de leche entregada, porque consideran es igual para todos los usuarios.

Se deduce entonces que gran parte de beneficiarios están satisfechos con la ración de leche entregada a los beneficiarios, esto debido a que la cantidad es igual para todos (2 tarros de leche Gloria y 1 bolsa de avena por mes).

**Tabla 24**

*distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Satisfecho	44	46,8	46,8
	Muy Satisfecho	49	53,2	100,0
	<b>Total</b>	93	100,0	

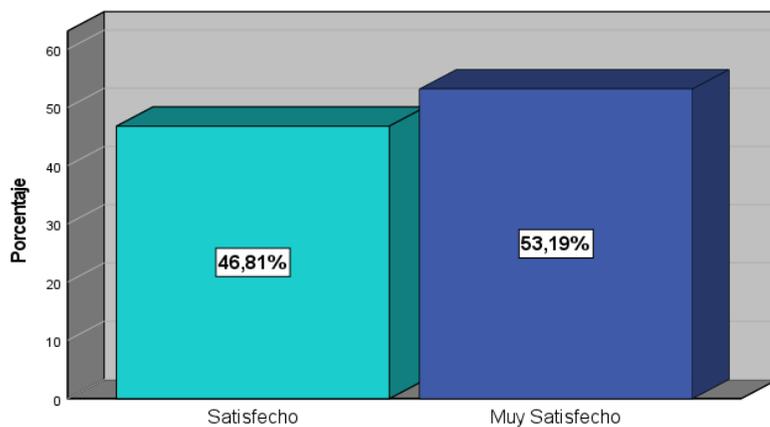


Figura 12. Satisfacción con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena

Como se puede observar en los resultados, que el 53.19% de encuestados mencionó estar muy satisfechos y el 46.81% se encuentra satisfechos con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena para su conservación. Siendo este lugar la casa de la presidenta de su comité, considerándolo un lugar adecuado para los productos.

**Tabla 25**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la atención que brindan al momento de entregar el producto*

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Satisfecho	40	42,6	42,6
	Muy Satisfecho	53	57,4	100,0
	<b>Total</b>	93	100,0	

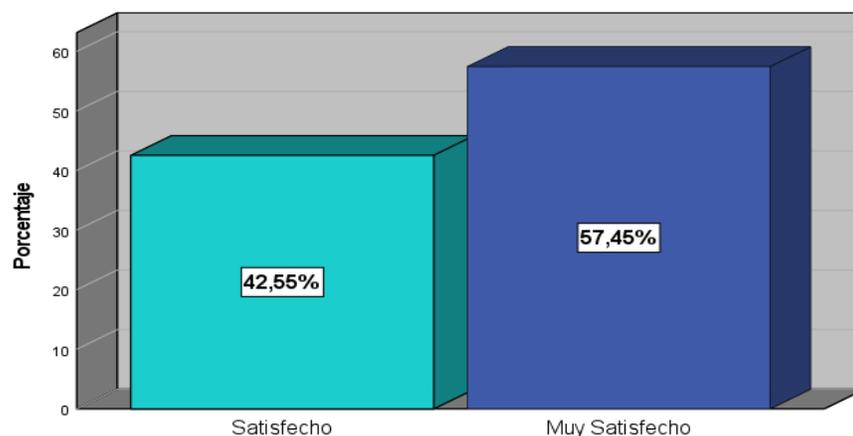


Figura 13. Satisfacción con la atención que brindan en la entrega del producto

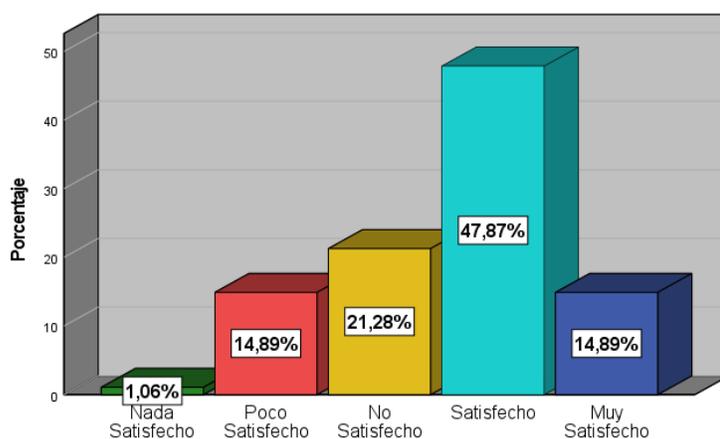
Según la tabla anterior, el 57.45 % de los beneficiarios respondió sentirse muy satisfechos respecto a la atención que le brindan al momento de recibir el producto (leche y avena), ya que se les trata con respeto y también el 42.55% mencionó estar satisfecho con la atención por parte de la municipalidad.

### *Análisis descriptivo de la dimensión en capacitación*

**Tabla 26**

*Distribución de frecuencias con respecto a la satisfacción de charlas recibidas por parte de la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Nada Satisfecho	1	1,1	1,1
	Poco Satisfecho	14	14,9	16,0
	No Satisfecho	20	21,3	37,2
	Satisfecho	44	47,9	85,1
	Muy Satisfecho	14	14,9	100,0
	<b>Total</b>	93	100,0	



*Figura 14. Satisfacción con las charlas recibidas por parte de la municipalidad*

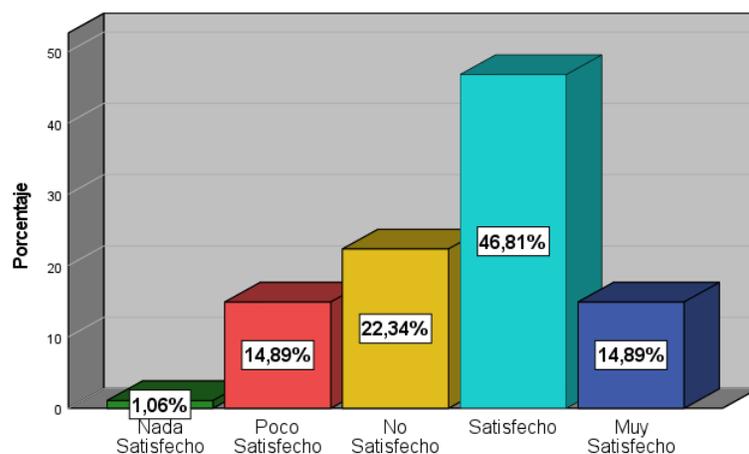
Se observa que un 47.87% y el 14.89% de encuestados indicaron estar satisfechos y muy satisfechos respecto a las charlas recibidas por parte de la municipalidad, sin embargo, el 21.28%, el 14.89% y el 1.06% indicó estar no satisfecho, poco satisfecho y nada satisfecho respectivamente.

Según lo descrito, se deduce que un poco más de la mitad está satisfecha y muy satisfecha con las charlas por parte de la municipalidad que como mencionaron los usuarios se dan en la misma municipalidad, sin embargo, casi la mitad de beneficiarios no están satisfechos con las charlas, ya que se brindan en la municipalidad

**Tabla 27**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las visitas de los nutricionistas a los comités del PVL.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Nada Satisfecho	1	1,1	1,1
	Poco Satisfecho	14	14,9	16,0
	No Satisfecho	21	22,3	38,3
	Satisfecho	43	46,8	85,1
	Muy Satisfecho	14	14,9	100,0
	<b>Total</b>	93	100,0	



*Figura 15. Satisfacción con las visitas de los nutricionistas a los comités del PVL*

Se observa que un 46.81% y un 14.89 % de usuarios señalaron estar satisfechos y muy satisfechos respectivamente con la visita de los nutricionistas a los comités PVL, mientras que el 22.34%, 14.89% y el 1.06 % están no satisfechos, poco satisfechos y nada satisfechos respectivamente con la visita de nutricionistas.

Tras lo descrito anteriormente, se logra observar que la mayoría de beneficiarios están satisfechos con la visita de nutricionistas que como mencionaron se realiza 1 vez al año, sin embargo, otro grupo mencionó estar poco satisfecho debido a la poca visita de nutricionistas a los comités.

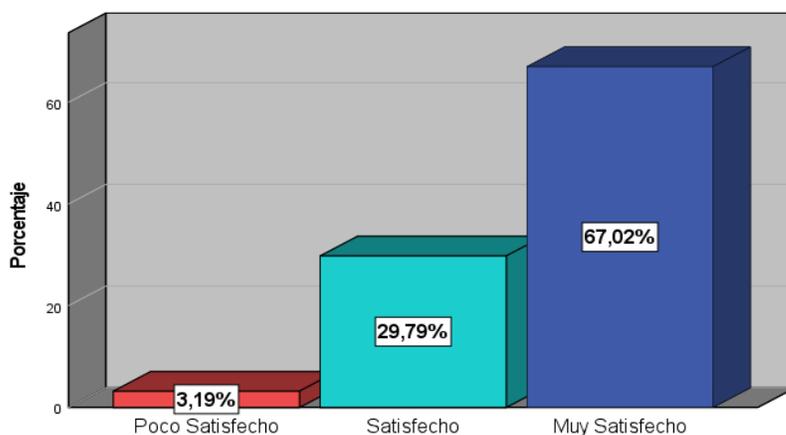
### **Análisis descriptivo de la variable Satisfacción de los beneficiarios.**

#### *Análisis descriptivo de la dimensión en participación y atención*

**Tabla 28**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el compromiso que demuestran los beneficiarios del Vaso de Leche*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	3	3,2	3,2
	Satisfecho	28	29,8	33,0
	Muy Satisfecho	62	67,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 16. Satisfacción con el compromiso que demuestran los beneficiarios del PVL*

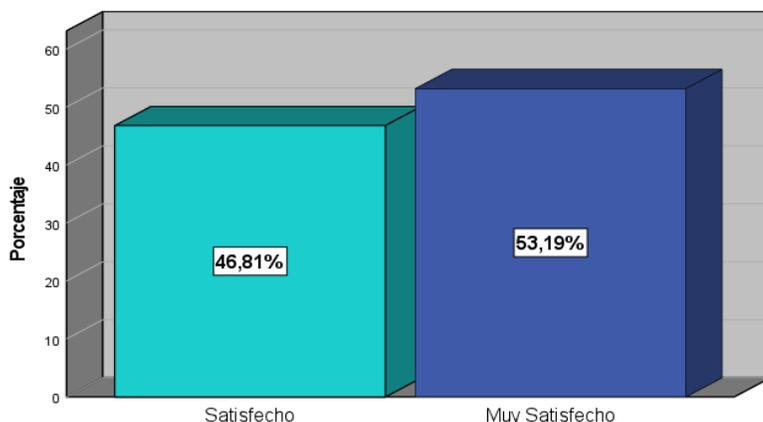
Se observa un 67.02% y 29.79 % de encuestados refieren estar muy satisfechos y satisfechos respecto al compromiso que demuestran los usuarios al PVL, mientras que el 3.19% se encuentra poco satisfecho.

En ese sentido, se mantiene que la mayor parte de los usuarios si están satisfechos con el compromiso que demuestran al comité de Vaso de Leche de su sector, manifestando que cumplen con los horarios de recojo del producto (leche y avena).

**Tabla 29**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el trato que recibe por parte de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Satisfecho	44	46,8	46,8
	Muy Satisfecho	49	53,2	100,0
	<b>Total</b>	93	100,0	



*Figura 17. Satisfacción con el trato que recibe por parte de la Municipalidad*

Se observa que el 53.19 % y el 46.81% de encuestados manifiestan estar muy satisfechos y satisfechos respectivamente referente al trato que reciben por parte de la municipalidad.

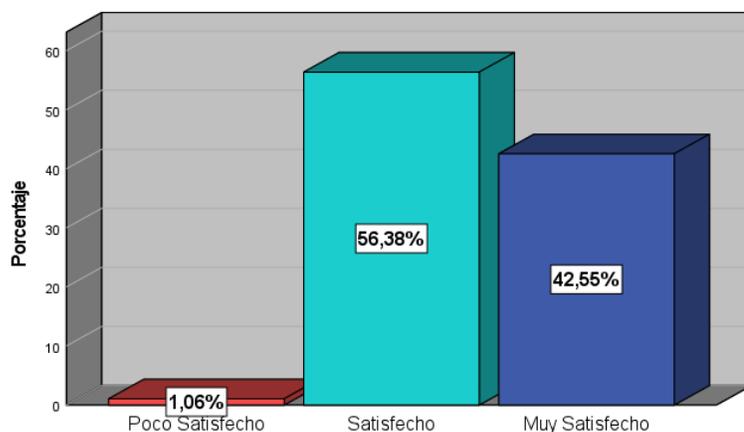
Según lo indicado anteriormente, se deduce que los usuarios beneficiarios están satisfechos con el trato que reciben por parte de la municipalidad, mencionado que son

atendidos por el personal encargado ante cualquier problema o situación que se presenta en el comité.

**Tabla 30**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del Vaso de Leche*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	1	1,1	1,1
	Satisfecho	52	56,4	57,4
	Muy Satisfecho	40	42,6	100,0
	<b>Total</b>	93	100,0	



*Figura 18. Satisfacción con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega*

Se observa un 56,38% de encuestados refieren estar satisfechos con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del PVL, el 42,55% mencionaron estar muy satisfechos y el 1,06% indica estar poco satisfechos.

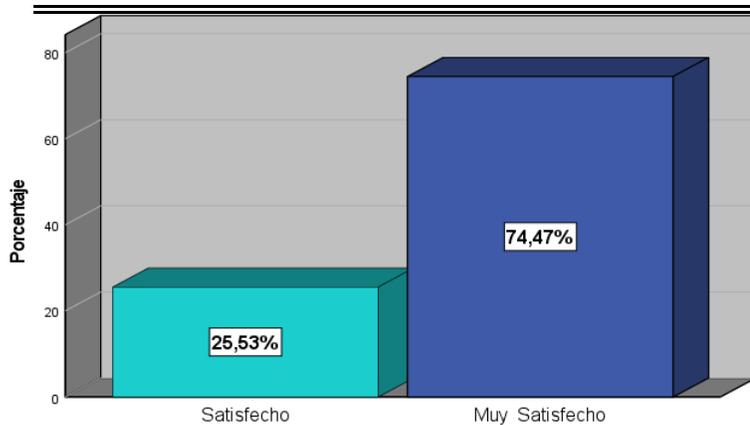
En este caso, se mantiene una percepción favorable respecto a la eficiencia de los encargados de entrega del PVL, ya que están satisfechos considerándolo responsables en su trabajo.

*Análisis descriptivo de la dimensión en limpieza e inocuidad*

**Tabla 31**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el lugar donde recibe los insumos del PVL*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Satisfecho	24	25,5	25,5
	Muy Satisfecho	69	74,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 19. Satisfacción con el lugar donde se recibe los insumos del PVL*

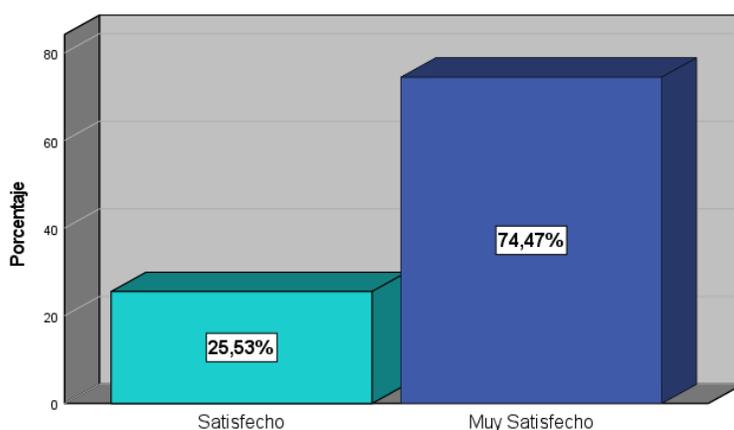
Se observa un 74.47% y 25.53% de encuestados están muy satisfechos y satisfechos respectivamente con el lugar donde reciben los productos del PVL.

En este aspecto se deduce que todos los usuarios beneficiarios están de acuerdo con el lugar en donde se reciben los productos, considerándolo apto y saludable, mejorando la confianza en el producto a recibir.

**Tabla 32**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la higiene donde recibe los insumos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>%Acumulado</b>
Válido	Satisfecho	23	25,5	25,5
	Muy Satisfecho	70	74,5	100,0
	<b>Total</b>	93	100,0	



*Figura 20. Satisfacción con la higiene donde recibe los insumos*

Se observa un 74.47% y 25.53% de encuestados están muy satisfechos y satisfechos respectivamente con la higiene en donde reciben los insumos del Vaso de Leche.

En este aspecto se deduce que todos los beneficiarios están satisfechos con la higiene del lugar donde reciben los insumos mencionados que es un lugar limpio y saludable.

### *Sector pobre medio*

Dentro de este sector hemos seleccionado aleatoriamente a tres comités del Pueblo Joven Villa Hermosa para realizar la aplicación de encuestas, estos son los siguientes:

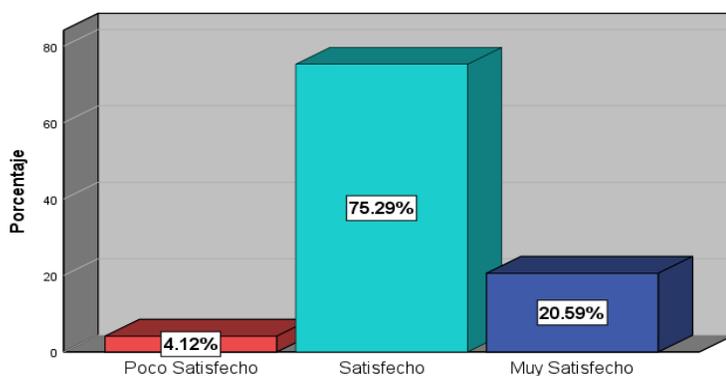
1. Comité “CRISTO LUZ Y VIDA”, ubicado en calle Los Mermes #261, cuenta con 55 usuarios beneficiarios.
2. Comité “ROSA DE GUADALUPE”, ubicado en calle Los Robles # 136, cuenta con 58 usuarios beneficiarios.
3. Comité “NUEVA VIDA”, ubicado en calle Los Nogales # 232, cuenta con 58 usuarios beneficiarios.

### *Análisis descriptivo de la dimensión Calidad del producto*

**Tabla 33**

*Distribución de frecuencias respecto al aporte nutricional brindado por la ración de leche y avena asignada*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	7	4.1	4.1
	Satisfecho	128	75.3	79.4
	Muy Satisfecho	35	20.6	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 21. Satisfacción con el aporte nutricional brindado por la ración de leche*

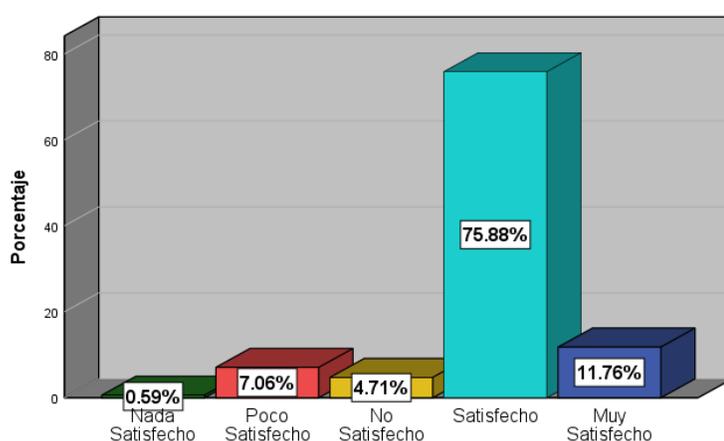
Se logra observar que, en el PVL, el 75.29% está satisfecho en relación al aporte nutricional brindado por la ración de leche y avena asignado, el 20.59% menciono estar muy satisfecho, sin embargo, el 4.12% menciono estar poco satisfecho.

Todo lo referenciado anteriormente, ha determinado que la mayoría de los usuarios están muy satisfechos con la calidad, reflejando de esta manera una mejora en su salud y en su calidad de vida gracias a las nutrientes y proteínas que contiene la leche a consumir.

**Tabla 34**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción de entrega del producto por parte de la municipalidad para su distribución*

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Nada Satisfecho	1	.6	.6
	Poco Satisfecho	12	7.1	7.6
	No Satisfecho	8	4.7	12.4
	Satisfecho	129	75.9	88.2
	Muy Satisfecho	20	11.8	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 22. Satisfacción con de entrega del producto por parte de la municipalidad*

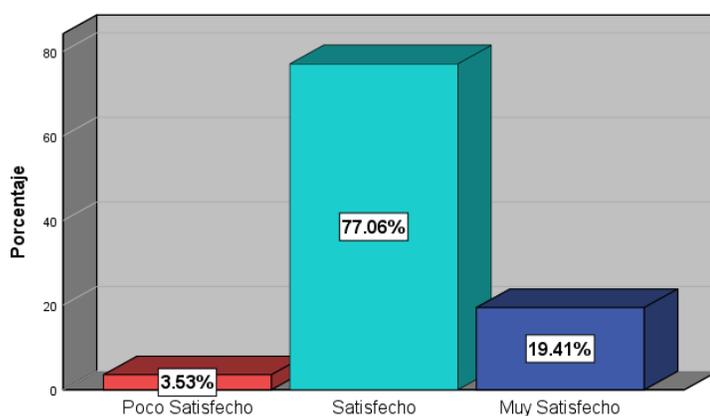
Se observa que 75.88% de encuestados respondió estar satisfechos y el 11.76% mencionó estar muy satisfechos a la entrega del producto (leche en tarro y avena) por parte de la municipalidad, por lo que se considera que la municipalidad si cumple con la mayoría de fechas establecidas de entrega, por otro lado el 7.06%, el 4.71% y el 0.59% menciono estar poco satisfecho, no satisfecho y nada satisfecho correspondientemente, debido a que la entrega del producto demora en llegar, siendo este acumulado en algunas ocasiones.

En tal caso, se puede determinar que la mayoría de beneficiarios están satisfechos con la entrega del producto por parte de la municipalidad, mejorando de manera positiva la relación entre esta y los comités asociados.

**Tabla 35**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción de fecha de vencimiento asignada a los productos a preparar*

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Poco Satisfecho	6	3.5	3.5
	Satisfecho	131	77.1	80.6
	Muy Satisfecho	33	19.4	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 23. Satisfacción con la fecha de vencimiento asignada a los productos a preparar*

Se observa que 77.06% de encuestados refiere que están satisfechos y el 19.41% mencionó encontrarse muy satisfechos con la fecha de vencimiento asignada a los productos a

preparar, lo cual les genera más confianza a los consumidores del Vaso de Leche., mientras que el 3.53% menciono encontrarse poco satisfechos.

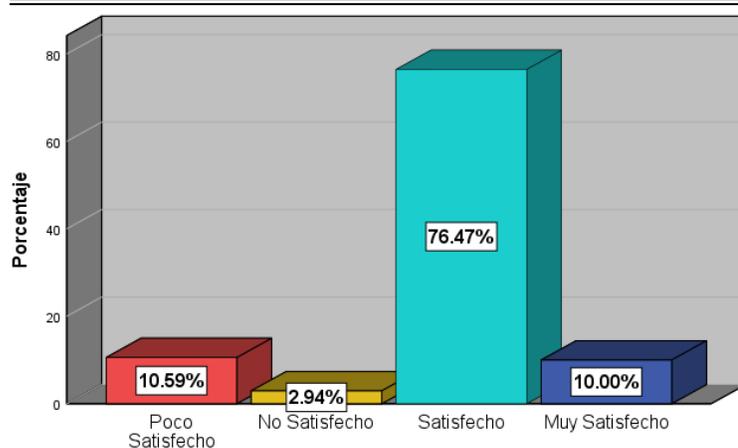
En ese aspecto, se puede determinar todos los encuestados están de acuerdo con las fechas establecidas de vencimiento de los productos como leche y avena, resultando favorable para su salud

### *Análisis descriptivo de la dimensión cobertura y supervisión del producto*

**Tabla 36**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las edades y requisitos para ser parte del programa Vaso de Leche*

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Poco Satisfecho	18	10.6	10.6
	No Satisfecho	5	2.9	13.5
	Satisfecho	130	76.5	90.0
	Muy Satisfecho	17	10.0	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 24. Satisfacción con las edades y requisitos para ser parte del PVL*

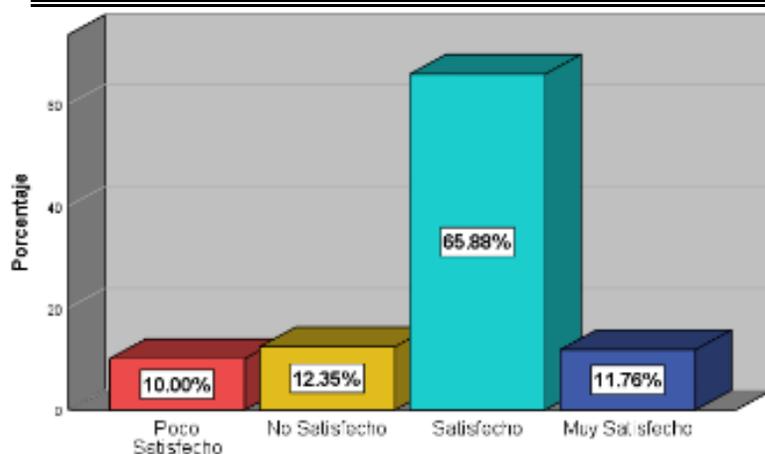
Se observa que el 76.47% está satisfechos con las edades y requisitos para ser parte del PVL, esto debido a que se mantiene en comunicación a los beneficiarios respecto a renovación de datos que se da cada 3 años, el 10.00% menciono estar muy satisfecho, el 10.59% menciono estar poco satisfecho y tan solo el 2.94% menciono no estar satisfecho.

Se determinó que la mayor parte de los beneficiarios, mencionaron estar satisfechos con los requisitos requeridos para formar parte del PVL y que, si se atiende a todos los niños de edades de 0 a 6 años, incrementando su calidad de vida y salud, sin embargo, otros mencionaron estar poco satisfechos debido a que consideran que el programa debe ampliarse a niños de 7 a más edad.

**Tabla 37**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la cantidad de beneficiarios por parte del PVL en su comité.*

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Poco Satisfecho	17	10.0	10.0
	No Satisfecho	21	12.4	22.4
	Satisfecho	112	65.9	88.2
	Muy Satisfecho	20	11.8	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 25. Satisfacción con la cantidad de beneficiarios por parte del PVL*

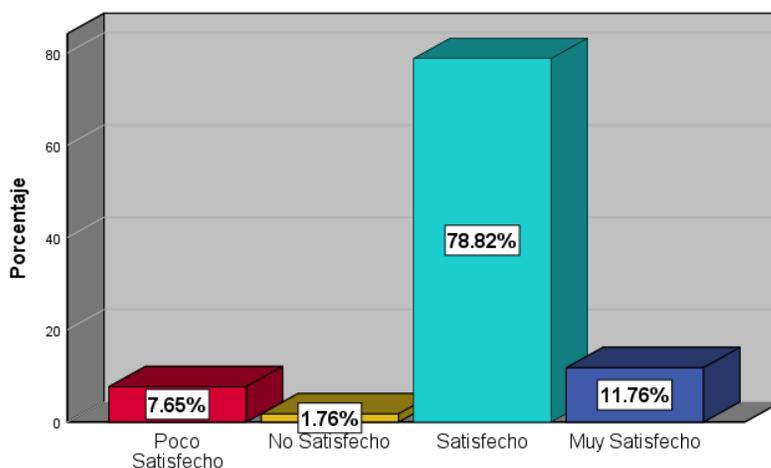
Se observa el 65.88 % y el 11.76% mencionaron estar satisfechos y muy satisfechos correspondientemente con la cantidad de beneficiarios por parte de su comité del PVL, indicando que se da atención a infantes de 0 a 6 años, madres embarazadas y madres en periodos de lactancia, mientras que el 12.35% menciono estar no satisfecho y el 10.00 se encuentran poco satisfechos.

Se determinó que la mayoría de los beneficiarios están satisfechos con el número de beneficiarios en su comité, esto debido a que se atiende a la población objetivo del PVL, considerando positiva la clasificación de usuarios por parte de la municipalidad.

**Tabla 38**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la administración que realiza el comité del Vaso de Leche.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	13	7.6	7.6
	No Satisfecho	3	1.8	9.4
	Satisfecho	134	78.8	88.2
	Muy Satisfecho	20	11.8	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 26. Satisfacción respecto a la satisfacción con la administración*

Se observa que el 78.82 % de encuestados consideran estar satisfechos respecto a la administración que realiza el comité del PVL, y el 11.76% indicó estar muy satisfechos con dicha administración. Mientras el 7.65% y el 1.76% mencionaron encontrarse poco satisfechos y no satisfechos correspondientemente.

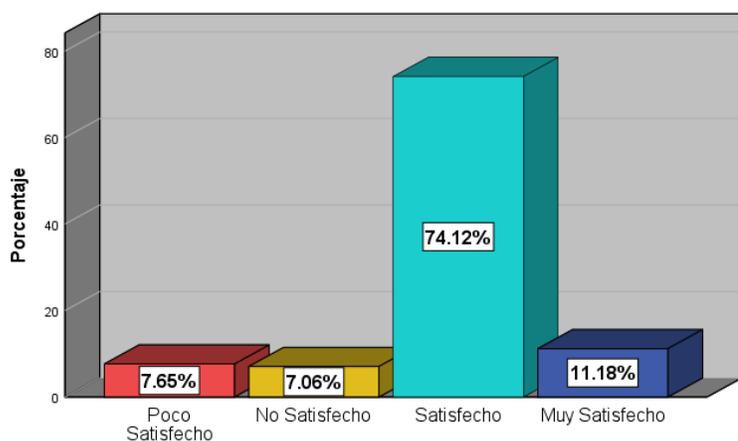
Se puede determinar que la gran mayoría está muy satisfecha con la administración que realizan sus comités del PVL, ya que mencionaron, los trabajadores municipales son muy responsables y dedicados.

### *Análisis descriptivo de la dimensión programación y distribución*

**Tabla 39**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el nuevo cronograma organizado a partir del Covid-19*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	13	7.6	7.6
	No Satisfecho	12	7.1	14.7
	Satisfecho	126	74.1	88.8
	Muy Satisfecho	19	11.2	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 27. Satisfacción con el nuevo cronograma organizado a partir del Covid-19*

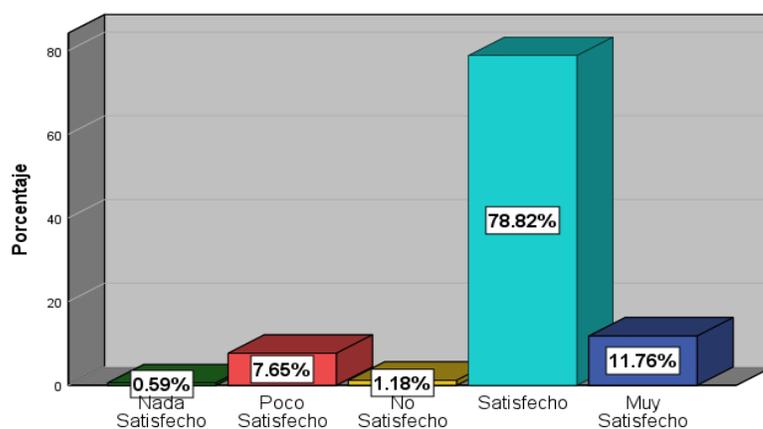
Se observa con el mayor porcentaje de 74.12 % y 11.18% de encuestados, que estos se encuentran satisfechos y muy satisfechos respectivamente con el nuevo cronograma organizado a partir del COVID-19 por parte de la municipalidad hacia los comités. Por otro lado, el 7.65% mencionó estar poco satisfecho y el 7.06% no satisfechos.

Se deduce entonces que la mayoría de beneficiarios están satisfechos con este nuevo cronograma debido a que se adecuaba a la pandemia del Covid-19, estando prohibidas las aglomeraciones, por otro lado, un grupo menor de usuarios menciono que este cronograma debía actualizarse y volver a entregar el Vaso de Leche como antes, ya que el virus bajo de intensidad.

**Tabla 40**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la puntualidad de entrega de la ración de leche por parte de la municipalidad*

	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido Nada Satisfecho	1	.6	.6
Poco Satisfecho	13	7.6	8.2
No Satisfecho	2	1.2	9.4
Satisfecho	134	78.8	88.2
Muy Satisfecho	20	11.8	100.0
<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 28. Satisfacción con la puntualidad de entrega de la ración de leche por la municipalidad.*

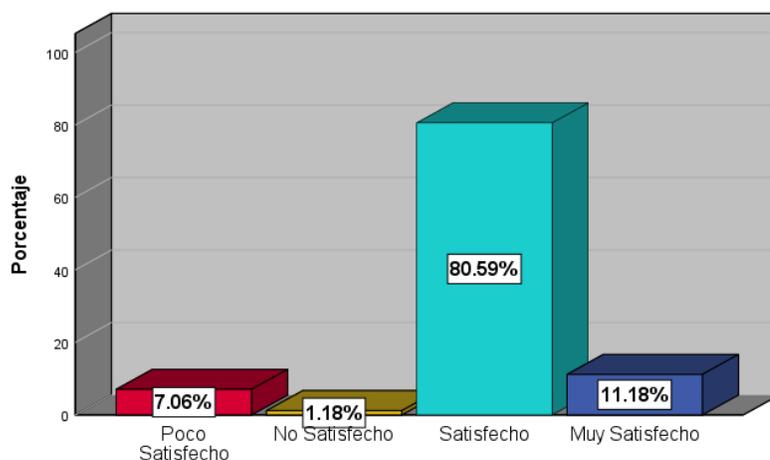
Se observa que el 78.82 % de encuestados están satisfechos, el 11,76% mencionó estar muy satisfecho respecto a la puntualidad de entrega de la ración de leche por parte de la municipalidad, sin embargo, el 7.65%, 1.18% y el 0.59% mencionaron estar poco satisfechos, no satisfechos y nada satisfechos respectivamente.

Se puede determinar que la gran parte de los beneficiarios, están muy satisfechos y satisfechos con la puntualidad del municipio, respecto a la entrega de la leche y avena, que se realiza una vez por mes.

**Tabla 41**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	12	7.1	7.1
	No Satisfecho	2	1.2	8.2
	Satisfecho	137	80.6	88.8
	Muy Satisfecho	19	11.2	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 29. Satisfacción con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité.*

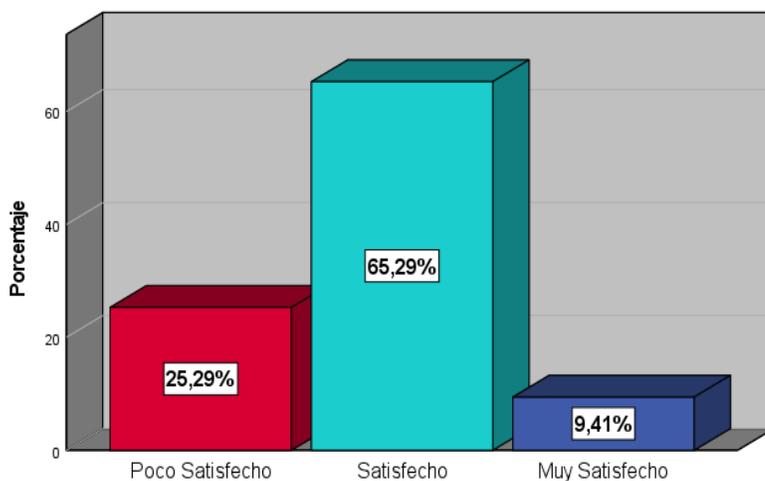
Se observa que el 80.59% y 11.18% de encuestados consideran estar satisfechos y muy satisfechos respectivamente con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité, que se realiza en crudo, sin embargo, el 7.06 y el 1.18% indicaron estar poco satisfecho y no satisfechos respectivamente.

Se deduce entonces que la mayor parte de beneficiarios se encuentra satisfechos con la nueva forma de entrega de la leche y avena que se realiza en crudo, para su preparación en el hogar del beneficiario, esto debido a la pandemia del COVID.

**Tabla 42**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la distribución de la ración de leche entregada*

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Poco Satisfecho	43	25,3	25,3
	Satisfecho	111	65,3	90,6
	Muy Satisfecho	16	9,4	100,0
	<b>Total</b>	170	100,0	



*Figura 30. Satisfacción con la distribución de la ración de leche entregada*

Se logra observar que, el PVL el 65.29 % y 9.41 % de encuestados están satisfechos y muy satisfechos respectivamente en relación a la distribución de la ración de leche entregada por el comité beneficiario. Mientras que un 25.29 % manifestó estar poco satisfecho.

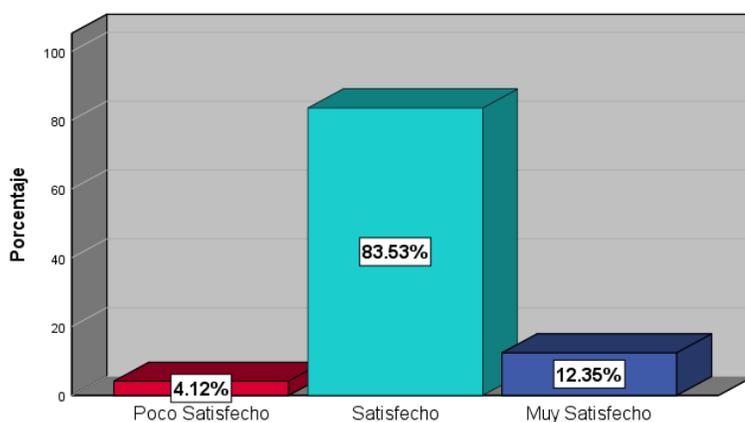
Según lo referenciado anteriormente, se determina que la mayoría de los usuarios están satisfechos con la repartición de la ración de producto entregado, esto debido a que

igual para todos, mientras un grupo de encuestados manifestó estar poco satisfecho porque consideran que debe aumentar la cantidad de leche y avena repartida mensualmente.

**Tabla 43**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el lugar de almacenamiento de la leche líquida ya vena*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	7	4.1	4.1
	Satisfecho	142	83.5	87.6
	Muy Satisfecho	21	12.4	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 31. Satisfacción con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena*

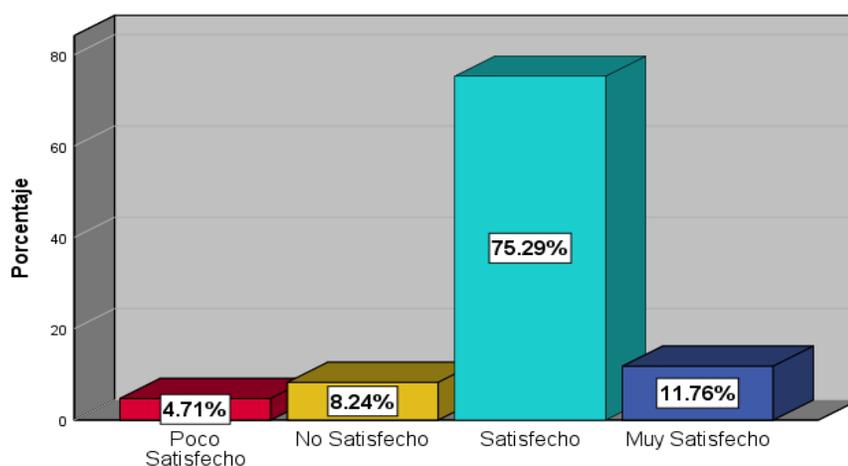
Logramos observar que el 83.53 % y 12.35% de encuestados están satisfechos y muy satisfechos respectivamente con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena para su conservación, sin embargo, un 4.12 % manifestó estar poco satisfecho.

Según lo referenciado anteriormente, se ha determinado que la mayor parte de los usuarios se encuentran satisfechos con el lugar de almacenamiento de los productos, lo que les genera mayor confianza a consumir la leche, a su vez un grupo menor menciona estar poco satisfecho.

**Tabla 44**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la atención que le brindan al momento de entregar el producto*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	8	4.7	4.7
	No Satisfecho	14	8.2	12.9
	Satisfecho	128	75.3	88.2
	Muy Satisfecho	20	11.8	100.0
	<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.0</b>	



*Figura 32. Satisfacción con la atención que le brindan al momento de entregar el producto*

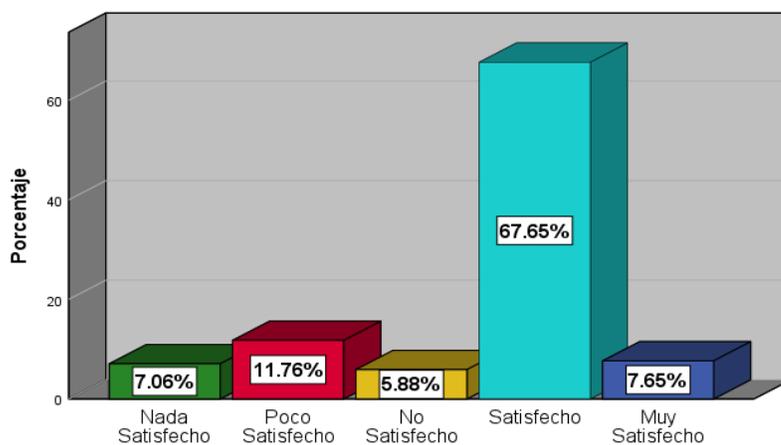
Según la tabla anterior, el 75.29% de los beneficiarios manifestaron estar satisfechos, el 11.76% muy satisfechos debido a la atención que le otorgan al recibir los productos (leche y avena), ya que se les trata con respeto, sin embargo, el 8.24% y el 4.71% manifestaron estar no satisfechos y poco satisfechos respectivamente.

### *Análisis descriptivo de la dimensión capacitación*

**Tabla 45**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las charlas recibidas por parte de la municipalidad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Nada Satisfecho	12	7.1	7.1
	Poco Satisfecho	20	11.8	18.8
	No Satisfecho	10	5.9	24.7
	Satisfecho	115	67.6	92.4
	Muy Satisfecho	13	7.6	100.0
	<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100.0</b>	



*Figura 33. Satisfacción con charlas recibidas por parte de la municipalidad*

Se logra observar que el 67.65 % y 7.65 % de encuestados están satisfechos y muy satisfechos respectivamente en relación a las charlas recibidas por parte de la municipalidad, mientras que un 11.76 % y 5.88% manifestaron estar poco satisfechos y no satisfecho y el 7.06 % menciona estar nada satisfecho.

De lo mencionado anteriormente, se deduce que la mayoría de los beneficiarios se encuentran satisfechos con las charlas brindadas en la municipalidad, sin embargo un grupo

considerable de usuarios menciono estar poco satisfecho, ya que estas charlas se realizan en la municipalidad y no en los comités de Vaso de Leche.

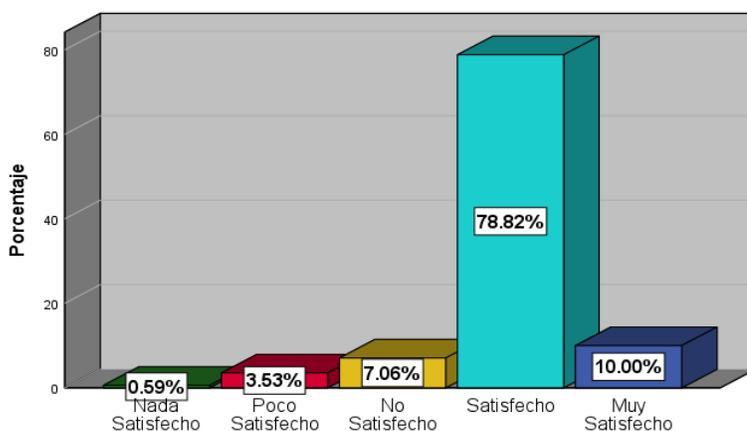
### **Análisis descriptivo de la variable Satisfacción de los beneficiarios.**

#### *Análisis descriptivo de la dimensión en capacitación y atención*

**Tabla 45**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el compromiso que demuestran los beneficiarios al PVL*

		Frecuencia	Porcentaje	%Acumulado
Válido	Nada Satisfecho	1	.6	.6
	Poco Satisfecho	6	3.5	4.1
	No Satisfecho	12	7.1	11.2
	Satisfecho	134	78.8	90.0
	Muy Satisfecho	17	10.0	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 34. Satisfacción con el compromiso que demuestran los beneficiarios*

Se logra observar que el 78.82 % y 10.00 % de encuestados están satisfechos y muy satisfechos respecto al compromiso que demuestran los beneficiarios al PVL, por otro lado, el

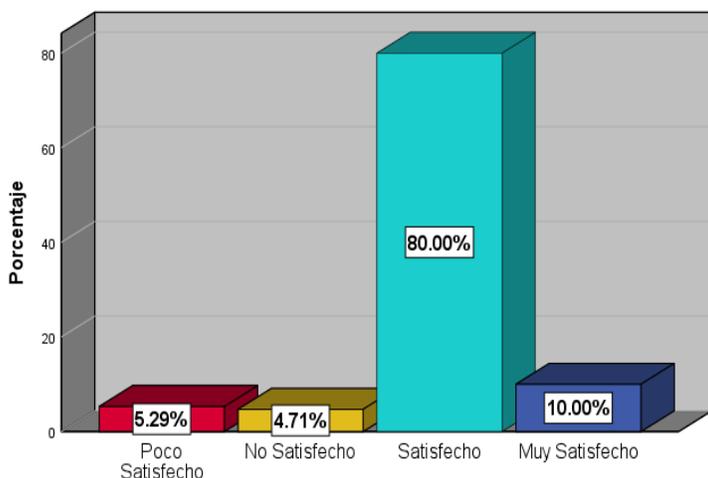
0.59 %, 3.53 %, 7.06 % menciono estar nada satisfecho, poco satisfecho y no satisfecho respectivamente.

De lo mencionado anteriormente se puede señalar que la mayor parte de beneficiarios se encuentra satisfechos con el compromiso que demuestran al programa social, ya que mencionaron cumplir con los horarios de recojo del producto, sin embargo una minoría de usuarios mencionaron no estar satisfechos, ya que algunas beneficiarias no cumplen con los horarios acordados para el recojo del producto.

**Tabla 46**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el trato que recibe por parte de la municipalidad de José Leonardo Ortiz*

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Poco Satisfecho	9	5.3	5.3
	No Satisfecho	8	4.7	10.0
	Satisfecho	136	80.0	90.0
	Muy Satisfecho	17	10.0	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 35. Satisfacción con el trato que reciben por parte de la municipalidad*

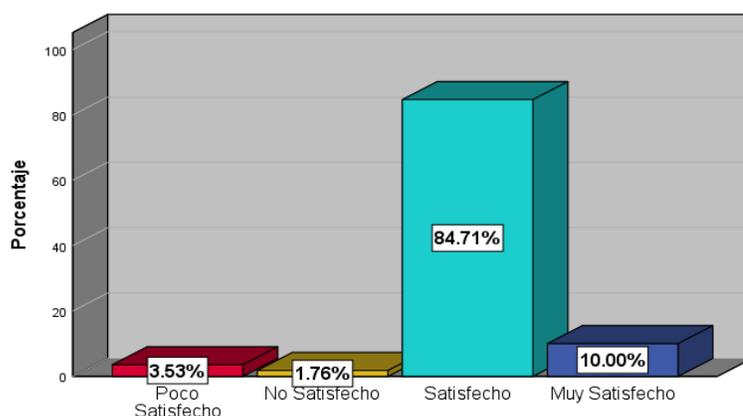
Se logra observar que el 80.00 % y 10.00% están satisfechos y muy satisfechos respecto al trato que reciben del municipio, todo lo contrario, el 5.29 % y 4.71 % mencionó estar poco satisfecho y no satisfecho respectivamente.

De lo anterior se deduce que gran parte de los beneficiarios están satisfechos respecto al trato que reciben por parte de la municipalidad, mejorando así los lazos con esta, para un mejor desarrollo de los comités del Vaso de Leche, una minoría mencionó no estar de acuerdos, ya que adujeron a que a veces demoran con la entrega del producto.

**Tabla 47**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del Vaso de Leche*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	6	3.5	3.5
	No Satisfecho	3	1.8	5.3
	Satisfecho	144	84.7	90.0
	Muy Satisfecho	17	10.0	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 36 Satisfacción con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega.*

Se logra observar que el 84.71% y 10.00 % están satisfechos y muy satisfechos con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del Vaso de Leche, sin embargo, un 3.53 % y 1.76% menciono estar poco satisfecho y no satisfecho respectivamente.

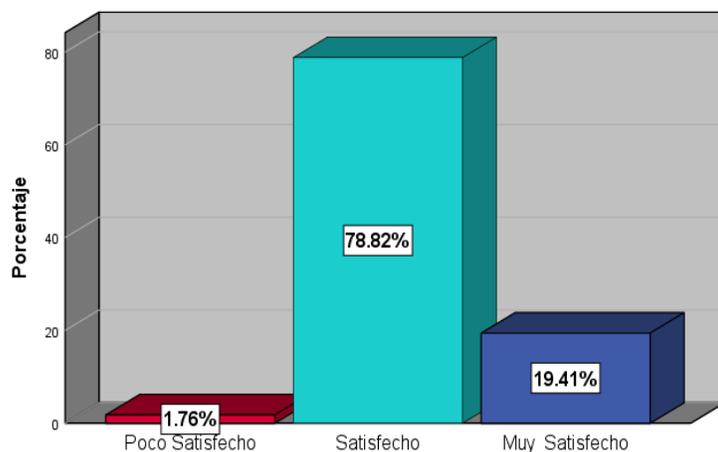
Según lo anterior se puede deducir que la mayor parte de beneficiarios se encuentran satisfechos respecto al nivel de eficiencia por parte de los encargados de la municipalidad, ya que como mencionaron son responsables, sin embargo, una minoría menciona no estar satisfecho debido a ciertas demoras.

### *Análisis descriptivo de la dimensión en limpieza e inocuidad*

**Tabla 48**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el lugar donde recibe los insumos del PVL*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	3	1.8	1.8
	Satisfecho	134	78.8	80.6
	Muy Satisfecho	33	19.4	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 37. Satisfacción con el lugar donde reciben los insumos del PVL*

Se logra observar que el 78.82% y 19.41% están satisfechos con el lugar donde reciben los insumos del PVL, por otro lado, un 1.76% menciona no estar satisfecho.

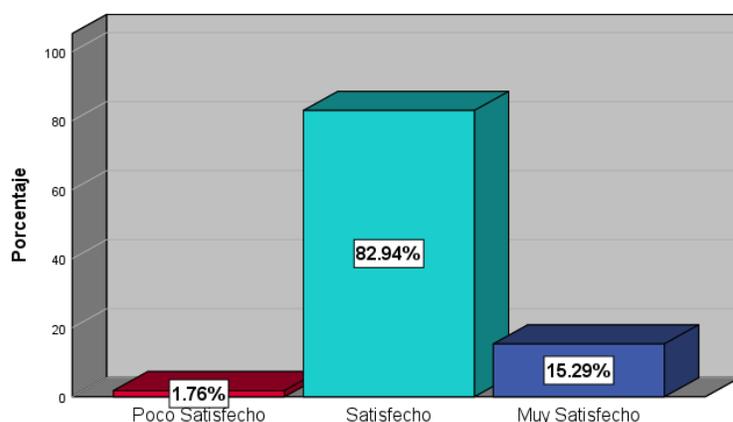
De lo anterior se deduce que la mayor parte de beneficiarios si se encuentran satisfechos con el lugar donde reciben los productos y según mencionaron eso les genera más

confianza al momento de consumir el producto, sin embargo, una minoría menciona estar poco satisfecha porque el lugar era pequeño.

**Tabla 49**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la higiene en donde recibe los insumos*

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Poco Satisfecho	3	1.8	1.8
	Satisfecho	141	82.9	84.7
	Muy Satisfecho	26	15.3	100.0
	<b>Total</b>	170	100.0	



*Figura 38. Satisfacción con la higiene donde reciben los productos*

Se logra observar que el 82.94% y 15.29 % de encuestados están satisfechos y muy satisfechos respecto a la higiene donde reciben los productos, sin embargo, 1.76 % menciona estar poco satisfecho.

De lo escrito anteriormente se puede deducir que gran parte de beneficiarios se encuentran satisfechos con la higiene del lugar en donde reciben los productos para su preparación, fortaleciendo de esa manera la confianza en los productos recibidos, sin embargo, una minoría de usuarios mencionó estar poco satisfechos.

### *Sector pobre extremo*

Dentro de este sector se ha seleccionado a 2 comités del caserío Culpón para la aplicación de la encuesta, estos comités son:

1. Comité “VIRGEN DE PAZ”, ubicado en Caserío Culpón, cuenta con 49 usuarios beneficiarios.
2. Comité “DULCE JARDIN”, ubicado en Caserío Culpón, cuenta con 46 usuarios beneficiarios.

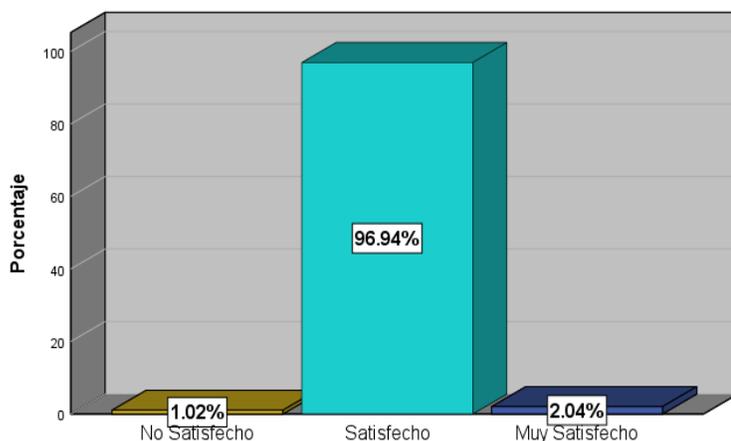
### **Análisis descriptivo de la variable Programa social Vaso de Leche**

#### *Análisis descriptivo de la dimensión Calidad del producto*

**Tabla 50**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el aporte nutricional brindado por la ración de leche y avena asignada.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	No Satisfecho	1	1.0	1.0
	Satisfecho	95	96.9	98.0
	Muy Satisfecho	2	2.0	100.0
	<b>Total</b>	98	100.0	



*Figura 39. Satisfacción con el aporte nutricional brindado por la ración de leche*

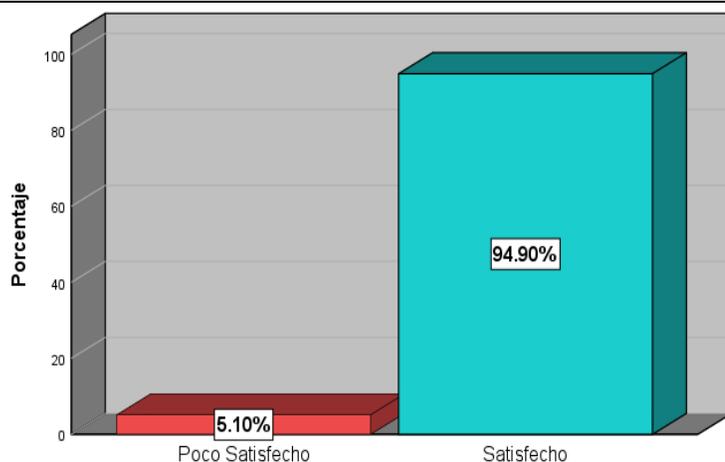
Se logra observar que, en el PVL, el 96.94% está satisfecho en relación al aporte nutricional brindado por la ración de leche y avena asignado, el 2.4% mencionó estar muy satisfecho y el 1.2% mencionó no estar satisfecho con el aporte nutricional del Vaso de Leche en los comités del sector Culpon distrito de José Leonardo Ortiz considerado pobre extremo.

Todo lo referenciado anteriormente, ha determinado que la mayoría de los beneficiarios están satisfechos respecto a la calidad de aporte nutricional brindado en el producto, reflejando así una mejora en su salud y condiciones de vida.

**Tabla 52**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción de entrega del producto por parte de la municipalidad para su distribución*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	5	5.1	5.1
	Satisfecho	93	94.9	100.0
	<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100.0</b>	



*Figura 40. Satisfacción de entrega del producto por parte de la municipalidad*

Se observa que el 94.90% de encuestados respondió estar satisfecho a la entrega del producto (leche en tarro y avena) por parte de la municipalidad, por lo que se considera que la municipalidad si cumple con la mayoría de fechas establecidas de entrega, por otro lado, apenas un 5.10% mencionó estar poco satisfecho debido a que la entrega del producto demora en llegar siendo este acumulado.

En tal caso, se puede determinar que la mayoría de beneficiarios está satisfecha con la entrega del producto por parte de la municipalidad, mejorando de manera positiva la relación entre esta y los comités asociados.

**Tabla 53**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción de fecha de vencimiento asignada a los productos a preparar*

		Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Válido	Satisfecho	98	100.0	100.0



*Figura 41. Satisfacción con la fecha de vencimiento asignada en los productos*

Se observa que 100.00 % de encuestados refiere que están satisfechos respecto a la fecha de vencimiento asignada a la leche y avena, lo cual genera más confianza en los consumidores del Vaso de Leche. Ninguno de los encuestados mencionó estar no satisfecho.

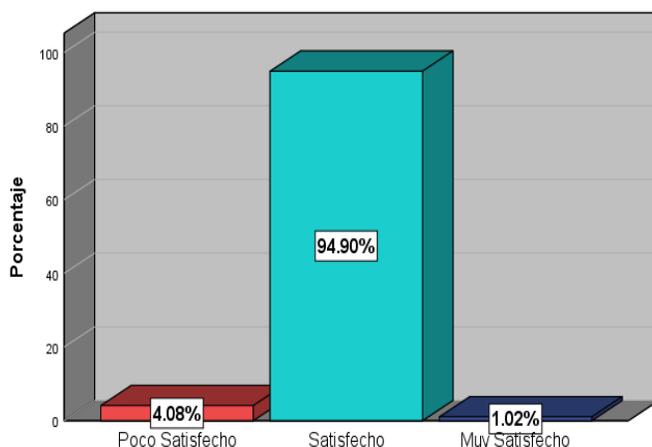
En ese aspecto, se puede determinar que todos los encuestados están de acuerdo con las fechas establecidas de vencimiento de los productos como leche y avena, resultando favorable para su salud.

### *Análisis descriptivo en cobertura y supervisión*

**Tabla 54**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las edades y requisitos para ser parte del programa Vaso de Leche*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>%acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	4	4.1	4.1
	Satisfecho	93	94.9	99.0
	Muy Satisfecho	1	1.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100.0</b>	



*Figura 42. Satisfacción con las edades y requisitos para ser parte del PVL*

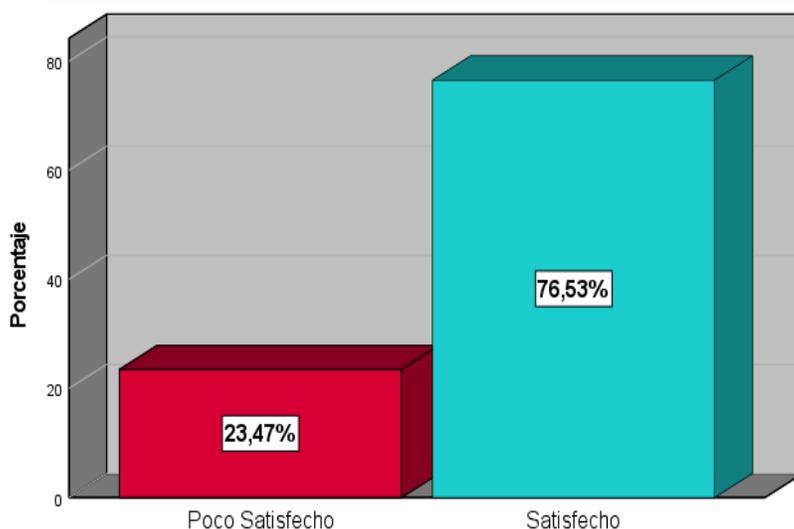
Se observa que el 94.90% está satisfecho con las edades y requisitos para ser parte del PVL, esto se debe porque se mantiene comunicados a los beneficiarios respecto a la renovación de datos que se da cada 3 años, el 1.2% mencionó estar muy satisfecho y tan solo el 4.8% mencionó estar poco satisfecho.

Se determinó que la mayoría de usuarios, mencionaron estar satisfechos y muy satisfechos con los requisitos requeridos para formar parte del PVL, mencionando que, si atiende a todos los niños de las edades de 0 a 6 años, aumentan sus niveles nutricionales, sin embargo, otros mencionaron estar poco satisfechos debido a que consideran que el programa debe ampliarse a niños de 7 a más edad.

**Tabla 55**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la cantidad de beneficiarios por parte del PVL en su comité*

		Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Válido	Poco Satisfecho	23	23,5	23,5
	Satisfecho	75	76,5	100,0
	Total	98	100,0	



*Figura 43. Satisfacción con la cantidad de beneficiarios en su comité*

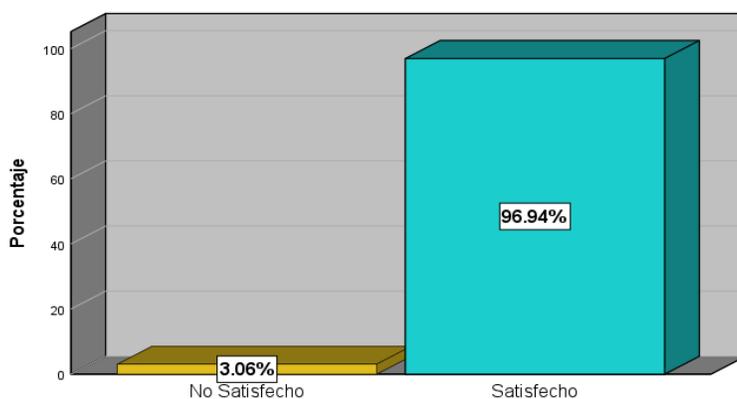
Se observa el 76.53 % calificó estar satisfecho con el número de beneficiarios por parte de su comité del PVL, indicando que se da prioridad a infantes de 0 a 6 años, madres embarazadas y madres en periodo de lactancia, sin embargo un 23,47 % mencionó estar poco satisfecho.

Se determinó que la mayoría de beneficiarios, señalaron estar satisfechos respecto al número de beneficiarios en su comité, esto debido a que se atiende a la población objetivo del PVL, considerando positiva la clasificación de usuarios por parte de la municipalidad, por el contrario menos de mitad de encuestados mencionaron no estar satisfechos ya que se debería ampliar la cobertura a más niños de mayor edad.

**Tabla 56**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la administración que realiza el comité del Vaso de Leche*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	No Satisfecho	3	3.1	3.1
	Satisfecho	95	96.9	100.0
	<b>Total</b>	98	100.0	



*Figura 44. Satisfacción con la administración que realiza el comité del Vaso de Leche*

Se observa que el 96.94 % de encuestados consideran estar satisfechos respecto a la administración que realiza el comité del PVL, y el 3.06% indica no estar satisfecho con dicha administración.

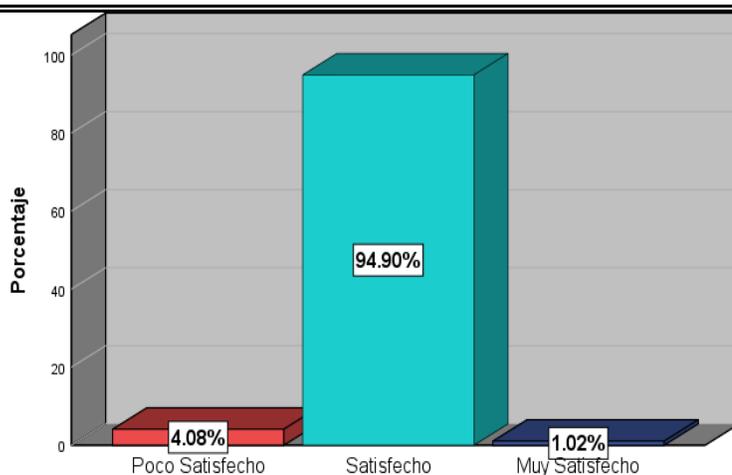
Se puede determinar que la gran mayoría está satisfecha con la administración que realizan sus comités del PVL, ya que mencionaron que los trabajadores municipales son muy responsables y dedicados, sin embargo, un grupo pequeño de encuestados menciona no estar satisfecho debido a las demoras de la entrega del producto (leche y avena).

### *Análisis descriptivo de la dimensión programación y distribución*

**Tabla 57**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el nuevo cronograma organizado a partir del Covid-19*

		Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Válido	Poco Satisfecho	4	4.1	4.1
	Satisfecho	93	94.9	99.0
	Muy Satisfecho	1	1.0	100.0
	<b>Total</b>	98	100.0	



*Figura 45. Satisfacción con el nuevo cronograma organizado a partir del COVID-19*

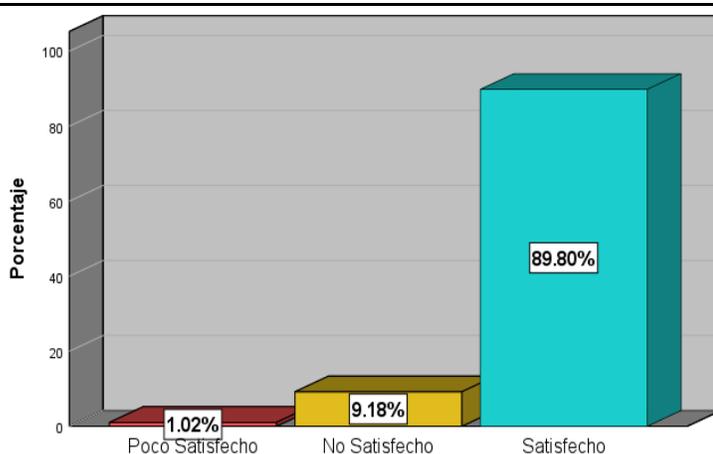
Se observa con el mayor porcentaje de 94.90 % y 1.02% a que los encuestados están satisfechos y muy satisfechos respectivamente con el nuevo cronograma organizado a partir del COVID-19 por parte de la municipalidad hacia los comités. Sin embargo, un 4.8% menciona estar poco satisfecho con este nuevo cronograma establecido.

Se deduce que la mayor parte de beneficiarios se encuentran satisfechos con este nuevo cronograma debido a que se adecuaba a la pandemia del COVID, estando prohibidas las aglomeraciones, por otro lado, un grupo menor de usuarios mencionó que este cronograma debía actualizarse y volver a entregar el Vaso de Leche como antes, ya que el virus bajo de intensidad.

**Tabla 58**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la puntualidad de entrega de la ración de leche por parte de la municipalidad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	1	1.0	1.0
	No Satisfecho	9	9.2	10.2
	Satisfecho	88	89.8	100.0
	<b>Total</b>	98	100.0	



*Figura 46. Satisfacción con la puntualidad de entrega de la ración de leche por parte de la municipalidad*

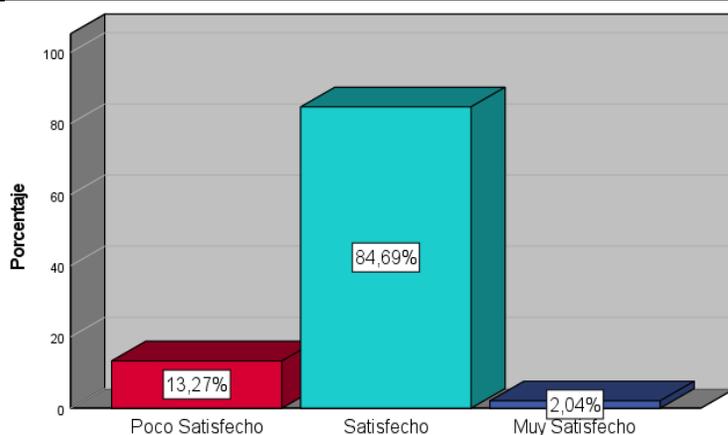
Se observa que el porcentaje mayor es de 89.80 % de encuestados, los cuales están satisfechos respecto a la puntualidad de entrega de la ración de leche por parte de la municipalidad. Considerando responsable a la municipalidad, sin embargo, el 1.02% y 9.18% mencionaron estar poco satisfechos y no satisfechos respectivamente.

Se puede deducir que la mayoría de beneficiarios están satisfechos con la puntualidad del municipio respecto a la entrega de la leche y avena, que se realiza de manera mensual. Por otro lado, un grupo pequeño mencionó no estar muy satisfecho con la puntualidad ya que hay meses que no se da la entrega del producto, sino que se acumula para otro mes.

**Tabla 59**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	13	13,3	13,3
	Satisfecho	83	84,7	98,0
	Muy Satisfecho	2	2,0	100,0
	Total	98	100,0	



*Figura 47. Satisfacción con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité*

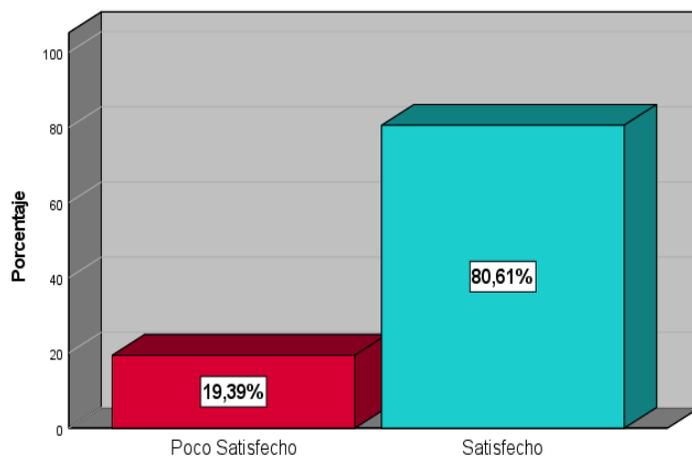
Se observa que el 84.69 % y 2.04% de encuestados consideran estar satisfechos y muy satisfechos respectivamente con la nueva forma de entrega de insumos por parte del comité, que se realiza el crudo y el 13.27% menciono estar poco satisfecho.

Se deduce que la mayoría de beneficiarios están satisfechos con la nueva forma de entrega de la leche y avena que se realiza en crudo, para su preparación el hogar del beneficiario, esto debido a la pandemia del COVID, sin embargo, parte de los usuarios mencionaron estar poco satisfechos debido a prefieren que la preparación de la leche sea como antes y no recibirlo en crudo.

**Tabla 60**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la distribución de la ración de leche entregada*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	19	19,4	19,4
	Satisfecho	79	80,6	100,0
	<b>Total</b>	98	100,0	



*Figura 48. Satisfacción con la distribución de la ración de leche entregada*

Como se puede ver en los resultados, el 80.61 % de los beneficiarios manifestaron estar satisfechos respecto a la distribución de la ración de leche entregada, porque consideran es igual para todos los beneficiarios. Sin embargo el 19.39 % de beneficiarios mencionaron estar poco satisfechos.

Se deduce entonces que la mayoría de beneficiarios está satisfecha con la ración de leche entregada a los beneficiarios, esto debido a que la cantidad es igual para todos (2 tarros de leche Gloria y 1 bolsa de avena). Por otro lado, parte de los usuarios beneficiarios están poco satisfechos con la cantidad distribuida, ya que consideran que al mes reciben muy poco producto de leche y avena, mencionando que debería ser más la cantidad por cada beneficiario para aumentar su sistema inmunológico.

**Tabla 61**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
<b>Válido</b>	Satisfecho	98	100.0	100.0



*Figura 49. Satisfacción con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena*

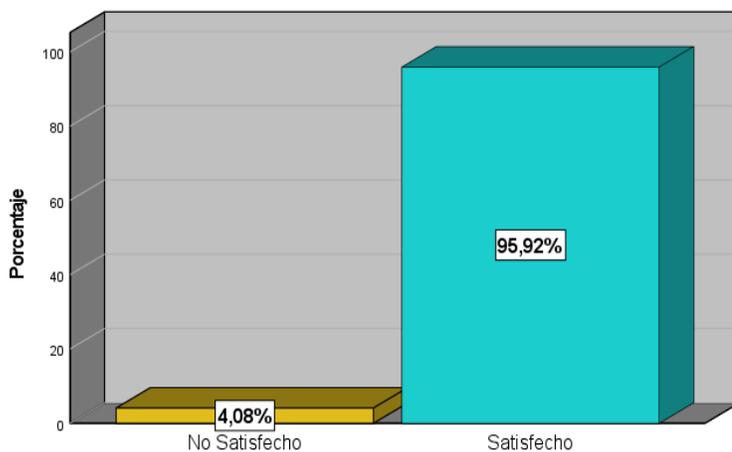
Como se puede observar en los resultados, el 100% de encuestados mencionó estar satisfecho con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena para su conservación.

Siendo este lugar, el hogar de la presidenta de su comité, considerando un lugar adecuado para los productos.

**Tabla 62**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la atención que brindan al momento de entregar el producto*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	No Satisfecho	4	4.1	4.1
	Satisfecho	94	95.9	100.0
	<b>Total</b>	98	100.0	



*Figura 50. Satisfacción con la atención que le brindan al momento de recibir el producto*

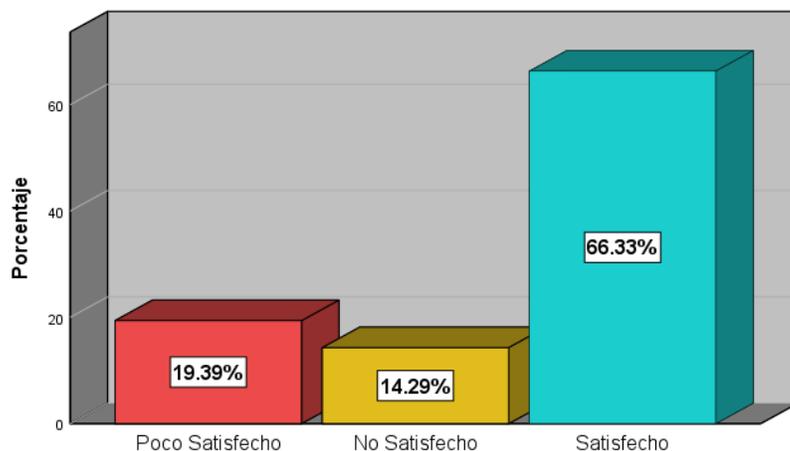
Según la gráfica anterior, el 95.92 % de los beneficiarios respondió sentirse satisfechos respecto a la atención que le ofrecen al recibir la (leche y vena), ya que se les trata con respeto y el 4.08% menciona estar no satisfecho con la atención debido a las demoras en cuanto a la entrega del producto, esta demora se da por parte de la municipalidad.

### *Análisis descriptivo de la dimensión en capacitación*

**Tabla 63**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las charlas recibidas por parte de la municipalidad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	19	19.4	19.4
	No Satisfecho	14	14.3	33.7
	Satisfecho	65	66.3	100.0
<b>Total</b>		98	100.0	



*Figura 51. Satisfacción con las charlas recibidas por parte de la municipalidad*

Se observa un 66.33% de encuestados indican que estar satisfechas respecto a las charlas recibidas por parte de la municipalidad y el 19.39% y 14.29% indicaron estar poco satisfecho y no satisfecho respectivamente.

Según lo escrito anteriormente, se observa que poco más de la mitad está satisfecha con las charlas por parte de la municipalidad que como mencionaron los usuarios beneficiarios se dan en la misma municipalidad, sin embargo, casi la mitad de beneficiarios consideraron no estar satisfechos con las charlas, ya que están no se brindan en los comités, sino en la municipalidad siendo complicado su asistencia a ese lugar.

**Tabla 64**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con las visitas de los nutricionistas a los comités del VL*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	7	7,1	7,1
	No Satisfecho	8	8,2	15,3
	Satisfecho	78	79,6	94,9
	Muy Satisfecho	5	5,1	100,0
	<b>Total</b>	98	100,0	

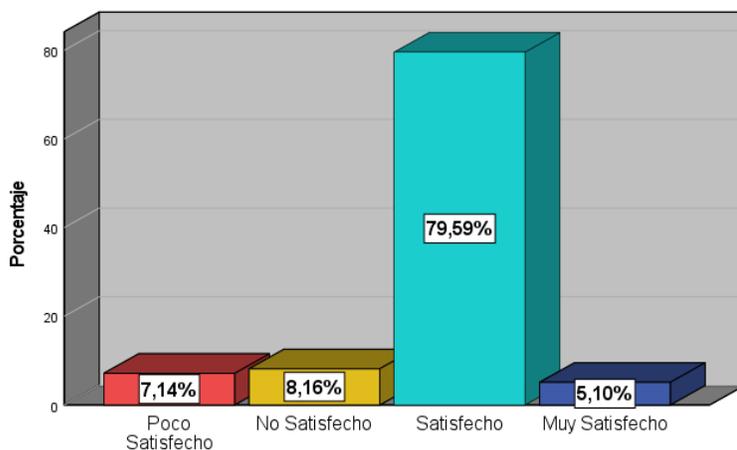


Figura 52. Satisfacción con la visita de nutricionistas a los comites del Vaso de Leche

Se observa que un 79.59% y un 5.10 % de usuarios mencionaron estar satisfechos y muy satisfechos respectivamente con la visita de nutricionistas a los comités del PVL, y el 7.14 % y 8.16 % están poco satisfechos y no satisfechos respectivamente con la visita de nutricionistas.

Según lo descrito anteriormente, se observa que la mayor parte de beneficiarios se encuentran satisfechos respecto a las visitas de nutricionistas que como mencionaron se realiza 1 vez al año, sin embargo, otro grupo menciona estar poco satisfecho debido a la poca visita de nutricionistas a los comités.

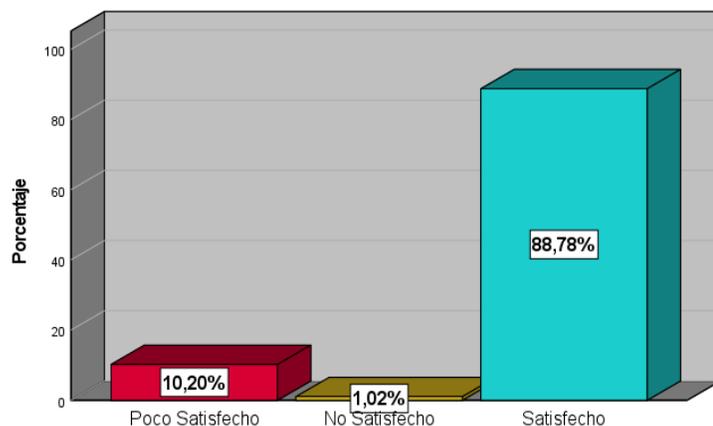
### **Análisis descriptivo de la variable Satisfacción de los beneficiarios.**

#### *Análisis descriptivo de la dimensión en participación y atención*

**Tabla 65**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el compromiso que demuestran los beneficiarios del Vaso de Leche*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Poco Satisfecho	10	10,2	10,2
	No Satisfecho	1	1,0	11,2
	Satisfecho	87	88,8	100,0
	Total	98	100,0	



*Figura 53. Satisfacción con el compromiso que demuestran los beneficiarios al PVL*

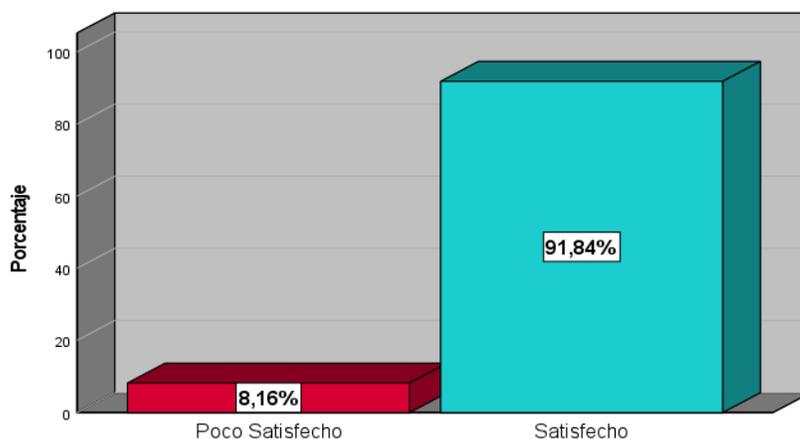
Se observa un 88.78 % de encuestados refieren estar satisfechos respecto al compromiso que demuestran los beneficiarios al PVL, por el contrario, un 10.20% y 1.02% de encuestados menciono estar poco satisfecho y no satisfecho respectivamente.

En ese sentido, se mantiene que gran parte de los usuarios se encuentran satisfechos con el compromiso que demuestran al comité de Vaso de Leche de su sector, manifestando que cumplen con los horarios de recojo del producto (leche y avena), por otro lado, un menor número de beneficiarios entre ellos las presidentas de los comités mencionaron estar poco satisfechos ya que algunas madres beneficiarias no son responsables con los horarios de recojo del producto.

**Tabla 66**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el trato que recibe por parte de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz*

		Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Válido	Poco Satisfecho	8	8,2	8,2
	Satisfecho	90	91,8	100,0
	Total	98	100,0	



*Figura 54. Satisfacción con el trato que reciben por parte de la municipalidad*

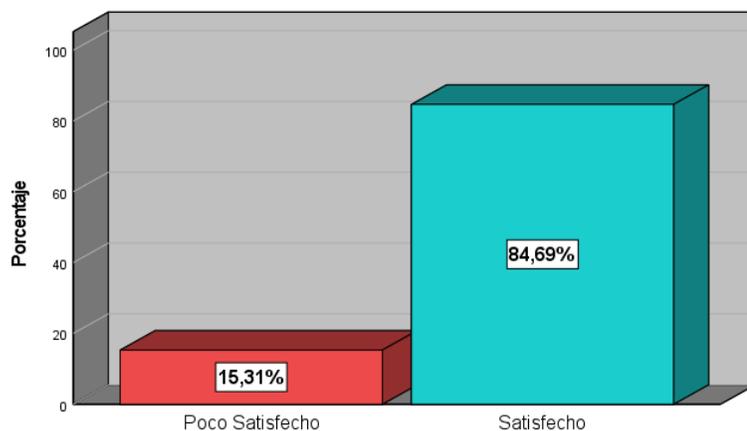
Se observa que el 91.84 % de encuestados refieren estar satisfechos respecto al trato que reciben por parte de la municipalidad, sin embargo, el 8.16 % menciono estar poco satisfecho.

Según lo indicado anteriormente, se deduce que la mayor parte de beneficiarios están satisfechos respecto al trato que reciben por parte de la municipalidad, mencionando que son atendidos por el personal encargado ante cualquier problema o situación que se presenta en el comité, por otro lado, un grupo menor menciono estar poco satisfecho ya que según indicaron en ocasiones demoran el atenderles sobre todo en la entrega mensual del producto.

**Tabla 67**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del Vaso de Leche*

		Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Válido	Poco Satisfecho	15	15,3	15,3
	Satisfecho	83	84,7	100,0
	Total	98	100,0	



*Figura 55. Satisfacción con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del PVL*

Se observa un 84.69 % de encuestados refieren que están satisfechos con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del vaso de leche, por otro lado, un 15.31 % mencionaron estar poco satisfecho.

En este caso, se obtiene una percepción positiva respecto a la eficiencia de los encargados de entrega del Vaso de Leche, ya que la mayoría están satisfechos considerándolo responsables en su cargo, sin embargo, un grupo menor de usuarios menciona estar poco satisfecho debido a las demoras de entrega del producto.

### ***Análisis descriptivo de la dimensión limpieza e inocuidad***

**Tabla 68**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con el lugar donde recibe los insumos del PVL*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Satisfecho	87	88,8	88,8
	Muy Satisfecho	11	11,2	100,0
	Total	98	100,0	

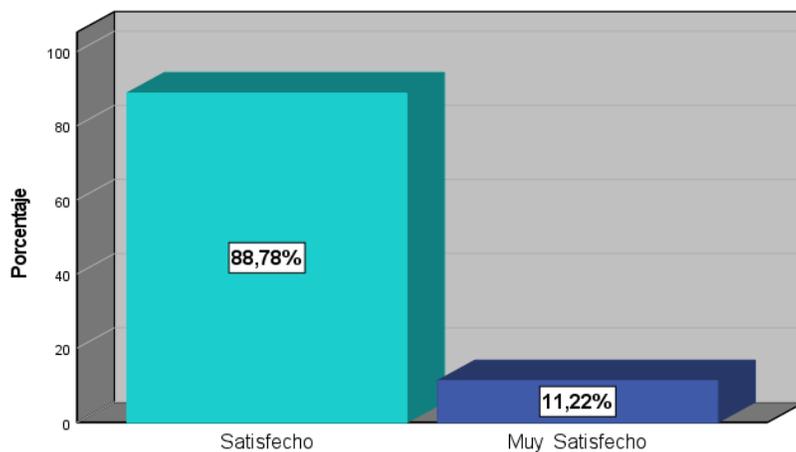


Figura 56. Satisfacción con el lugar donde se recibe los insumos del PVL

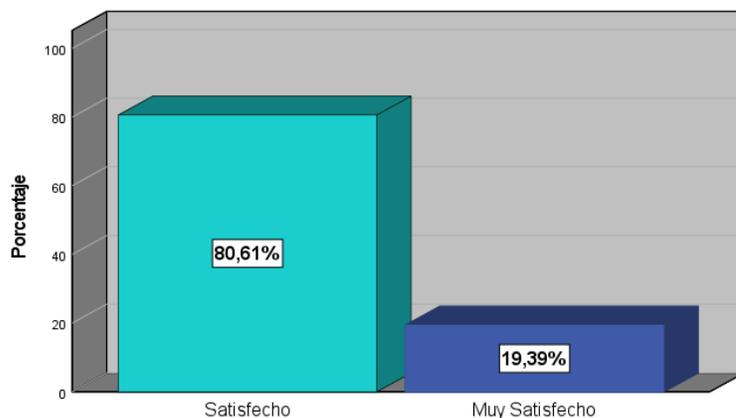
Se observa un 88.78 % y 11.22 % de encuestados están satisfechos y muy satisfechos respectivamente con el lugar donde reciben los productos del PVL.

En este aspecto se deduce que todos los usuarios beneficiarios están de acuerdo con el lugar en donde se reciben los productos, considerándolo apto y saludable, mejorando así la confianza en el producto a recibir.

**Tabla 69**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción con la higiene donde recibe los insumos, es decir se encuentra limpia*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Válido	Satisfecho	79	80,6	80,6
	Muy Satisfecho	19	19,4	100,0
	Total	98	100,0	



*Figura 57. Satisfacción con la higiene en donde recibe los insumos*

Se observa un 80.61% y 19.39% de encuestados están satisfechos y muy satisfechos respectivamente con la higiene en donde reciben los insumos del PVL.

En este aspecto se deduce que la totalidad de usuarios beneficiarios están de acuerdo con la higiene del lugar donde reciben los insumos mencionados que es un lugar limpio y saludable.

#### **4.1.4 Contratación de hipótesis**

##### **Prueba de Normalidad.**

Para determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del PVL, en el distrito José Leonardo Ortiz, Provincia de Chiclayo, en el año 2021, en primer lugar, se requirió saber cuál es el estadístico de prueba, para ello se ejecutó la contratación de Hipótesis de normalidad, así como se observará más adelante.

**Ho:** Los puntajes de las variables provienen de una distribución normal

**Ha:** Los puntajes de las variables no provienen de una distribución normal

**Nivel de significancia:** 0.05%

**Regla de decisión:**

$p\_value > 0.05$  No se rechaza Ho

$p\_value < 0.05$  se rechaza Ho

**Tabla 70***Prueba de Normalidad*

	<b>Estadístico</b>	<b>Gl</b>	<b>Sig.</b>
Programa Vaso de Leche	,249	362	<,001
Satisfacción de los beneficiarios	,182	362	<,001

De la tabla anterior, se logra observar que, a través de la prueba Kolmogorov Smirnov, el valor de significación estadística para la variable 1 ha sido 0,001, es decir es menor a 0.05, por consiguiente, se rechaza la Ho; lo que quiere decir que los datos de la variable PVL, no provienen de una distribución normal. Para la variable 2 ha sido 0,001 menor de 0.05 es decir, se rechaza la Ho, lo que da a entender que los datos de la variable Satisfacción de los beneficiarios no provienen de una distribución normal.

Según los resultados anteriores, se ocupará la prueba paramétrica de Spearman, el cual es el adecuado para hallar la influencia

- **Objetivo Específico N°01:** Determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad del producto recibido del programa Vaso de Leche en el distrito de José Leonardo Ortiz en el 2021.

**Tabla 71***Distribución de frecuencias respecto al nivel de calidad del producto*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	BAJO	8	2,2	2,2
	MEDIO	231	63,8	66,0
	ALTO	123	34,0	100,0
	Total	362	100,0	

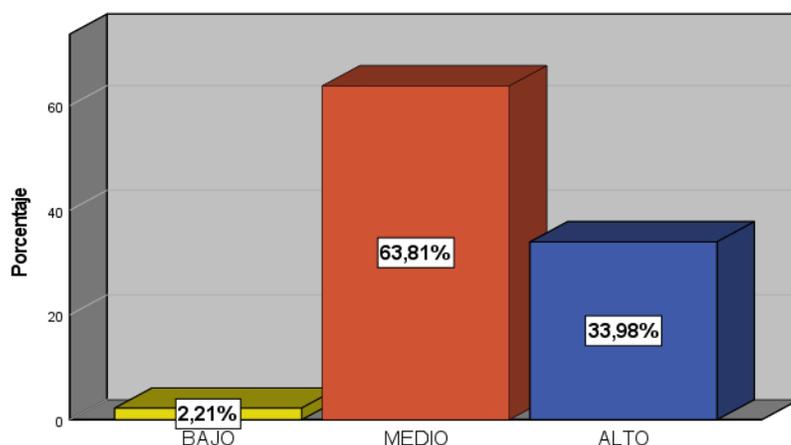


Figura 58. Satisfacción en el nivel de calidad del producto recibido

De la tabla 71 y grafica 58 se logra observar que, de la totalidad de encuestados, que es 362, el 33,98% manifestó que el nivel de calidad del producto es alto, el 63,81% manifestó que el nivel de calidad del producto es medio, se deduce entonces que a la calidad del producto del programa PVL los beneficiarios lo consideran muy eficiente gracias al aporte nutricional brindado en la ración de leche y avena que reciben por parte de la municipalidad, a su vez tienen una consideración positiva respecto a la entrega del producto y la fecha de vencimiento asignada en este, brindándole mayor seguridad en el consumo de estos producto y refuerzo de su sistema inmunológico, sin embargo el 2,21% considera bajo la calidad del producto puesto que mencionaron que deberían de aumentar los índices de nutrición en la ración de leche entregada.

**Objetivo Específico N°02:** Determinar el nivel de satisfacción en dimensiones como cobertura y supervisión, programación y distribución, capacitación del programa Vaso de Leche.

**Tabla 72**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción en cobertura y supervisión del producto*

		Frecuencia	%	% Acumulado
Válido	BAJO	18	5,0	5,0
	MEDIO	293	80,9	85,9
	ALTO	51	14,1	100,0
	Total	362	100,0	

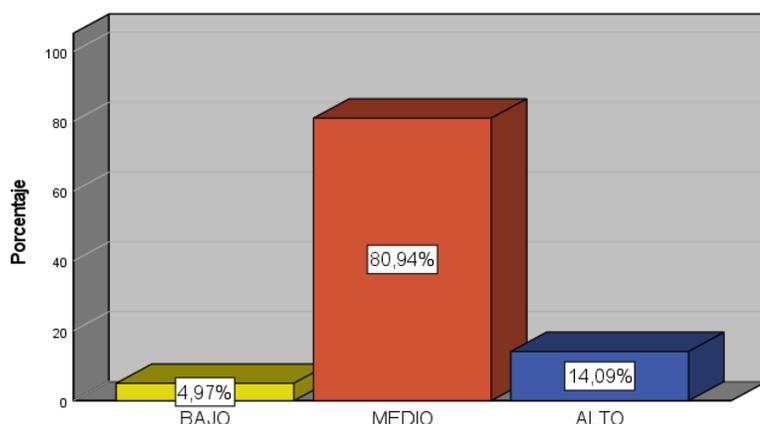


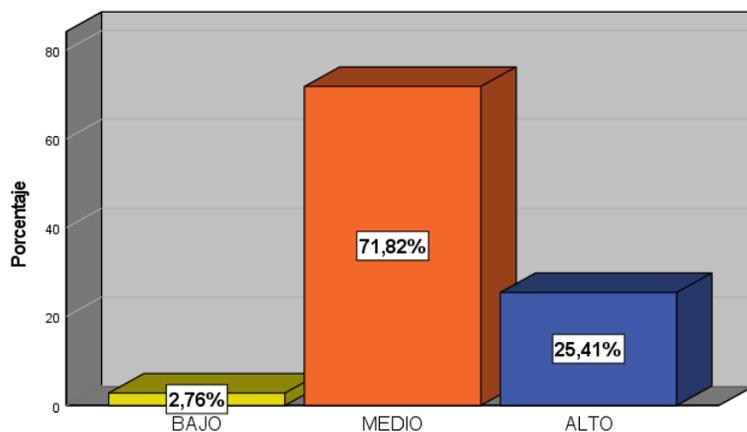
Figura 59. Satisfacción en cobertura y supervisión del producto

De la tabla 72 y grafica 59 se aprecia que de la totalidad de encuestados que es 362, el 14.09% mencionó que el nivel en cobertura y supervisión del producto es alto, el 80.94% mencionó que el nivel de cobertura y supervisión del producto es medio, esto debido a que los beneficiarios consideraron correctas las edades, requisitos y número de beneficiarios del PVL, percibiendo una cobertura favorable por parte del programa para beneficio de los niños y madres más vulnerables, a su vez consideraron que la administración que realizan los comités del PVL es buena, manteniendo de esta manera una relación favorable y unión entre el comité y la municipalidad, por otro lado el 4.97% de beneficiarios mencionaron no estar de acuerdo en cuanto a la cobertura y supervisión del producto ya que consideraron que la cantidad de beneficiarios de los comités deberían aumentar hasta los niños de 13 años para lograr obtener una mayor cobertura.

**Tabla 73**

*Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción en programación y distribución*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	BAJO	10	2,8	2,8
	MEDIO	260	71,8	74,6
	ALTO	92	25,4	100,0
	Total	362	100,0	

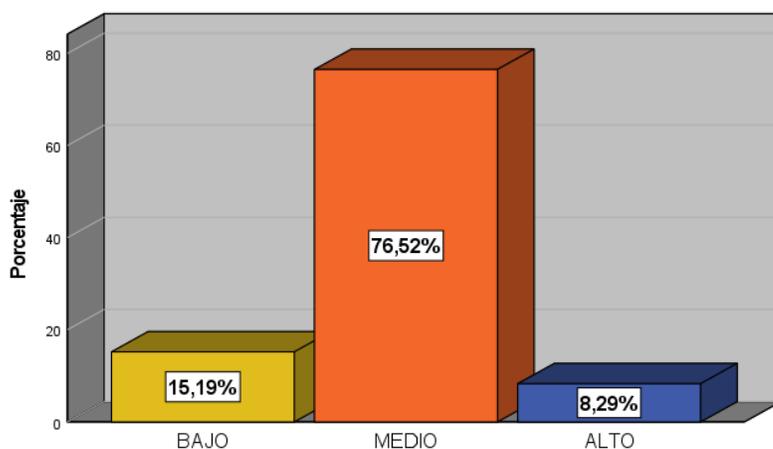


*Figura 60. Satisfacción en programación y distribución*

De la tabla 73 y grafica 60 se logra observar que de los 362 encuestados, el 25.41 % manifestó que el nivel en cobertura y supervisión del producto es alto, 71.82 % menciona que el nivel de cobertura y supervisión del producto es medio y el 2,76 % quienes señalan un nivel bajo, entonces se deduce que existe una percepción positiva de parte de los beneficiarios respecto a este aspecto, debido a que los beneficiarios consideran que la programación y distribución del PVL es eficiente, ya que a pesar de la pandemia del COVID-19 siguen brindando el alimento y adecuaron los horarios de manera oportuna para la repartición de la leche, siendo puntales en la entrega, lo cual les genera tranquilidad, sin embargo una minoría de beneficiarios tuvo una percepción baja en cuanto a la programación y distribución, atribuyendo que la programación de entrega de leche cruda que es una vez por mes, debería ser como antes, es decir repartición diaria de leche preparada, también mencionaron que la cantidad de leche y avena recibida mensualmente es poco, por lo cual debería aumentar la cantidad recibida.

**Tabla 74***Distribución de frecuencias respecto a la satisfacción en capacitación*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	BAJO	55	15,2	15,2
	MEDIO	277	76,5	91,7
	ALTO	30	8,3	100,0
	Total	362	100,0	

*Figura 61. satisfacción en capacitación*

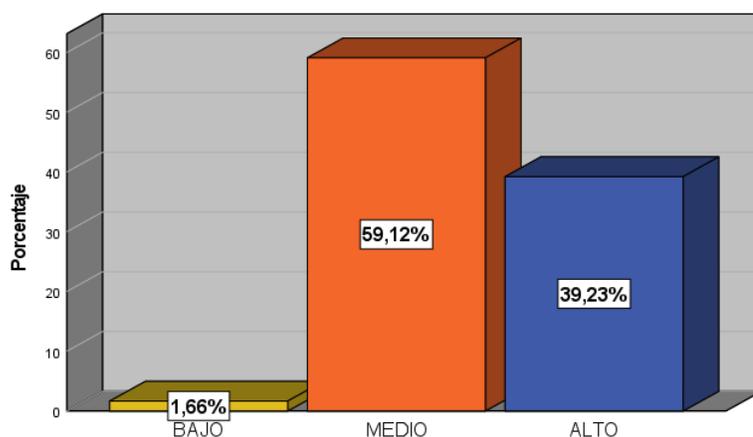
De la tabla 74 y grafica 61 se logra observar que de los 362 encuestados el 8.29 % manifestó que el nivel en capacitación es alto, el 76,52 % manifestó que el nivel es medio y el 15,19% señaló un nivel bajo, entonces se deduce que existe una percepción positiva en los beneficiarios según este aspecto, ya que consideran estar informados respecto al producto y su nivel nutricional, esto por las charlas informativas que se realizan en la municipalidad pocas veces al año, a su vez los beneficiarios se mantienen informados mediante el comité al que pertenecen, ya que por distintos motivos no pueden asistir a las charlas informativas que se dan en la municipalidad, generando más confianza y mejor comunicación, sin embargo algunos beneficiarios consideraron bajo el nivel de capacitación, ya que las charlas informativas se dan en la municipalidad y con muy poca frecuencia, y no en los comités que se encuentran más cerca de sus viviendas, lo mismo con la información nutricional que se brinda en la municipalidad.

**Objetivo Específico N°03: Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios respecto a la gestión por parte de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz – 2021.**

**Tabla 75**

*Respecto a la gestión por parte de la municipalidad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	BAJO	6	1,7	1,7
	MEDIO	214	59,1	60,8
	ALTO	142	39,2	100,0
	<b>Total</b>	362	100,0	



*Figura 62. Satisfacción de los beneficiarios respecto a la gestión por parte de la municipalidad*

De la tabla 75 y gráfica 62 se logra observar que de los 362 encuestados, el 39,23% determinó que el nivel de satisfacción de los beneficiarios respecto a la gestión de la municipalidad, que perciben es alto, el 59,12% mencionó un nivel de satisfacción medio a diferencia del 1.66% que señaló un nivel bajo alrededor de este objetivo, por ende, se deduce que la mayor parte de los beneficiarios, se encuentran satisfechos con la gestión que realiza la municipalidad ya que este ha logrado cumplir con sus expectativas, en sus diferentes dimensiones como calidad, cobertura, programación, distribución, capacitación, participación y limpieza, teniendo una buena administración por parte de los encargados del programa, que perciben un buen trato y eficiencia por parte de los trabajadores de entrega

del PVL, del municipio, a su vez los beneficiarios también se encuentran satisfechos con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de la municipalidad del PVL, por lo tanto se deduce que los beneficiarios perciben una buena gestión por parte de la municipalidad generando una mayor confianza en el programa vaso de leche.

Por otro lado, cierto número de encuestados menciono que el nivel de satisfacción es bajo, es decir que se encuentran poco satisfechos en este aspecto, debido a que consideran que el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del PVL, debería mejorar, incrementando el número de beneficiarios de 7 a 13 años y aumentando la cantidad de leche distribuida para cada beneficiario.

**Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en el distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2021.**

### **Hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** El Programa Nacional del Vaso de Leche (PVL), no influye directa y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios.

**H<sub>1</sub>:** El Programa Nacional del Vaso de Leche (PVL), influye directa y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios.

**Tabla 76***Correlación a través del estadístico de Spearman*

		PVL	Satisfacción
PVL	Correlación de Spearman	1,000	,800**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	362	362
Satisfacción	Correlación de Spearman	,807**	1,000
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	362	362

De la tabla 76, se logra observar que la significancia bilateral a través del coeficiente de Spearman es  $<0,05$ , lo que significa que existe una correlación estadísticamente significativa entre el PVL, y la satisfacción de los beneficiarios, también el coeficiente de correlación fue de 0.800, dando a entender que la relación es positiva o directa y muy alta. En conclusión, se determinó no aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada en la investigación, el cual es que el PVL, influye directa y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de José Leonardo Ortiz periodo 2021.

## 4.2 Discusión de los Resultados

En el primer objetivo específico **“Determinar el nivel de calidad del producto recibido en el programa Vaso de Leche en el distrito de José Leonardo Ortiz en el 2021”**, se presenta un nivel de satisfacción positivo de medio y alto, obteniendo como resultado que la calidad del producto está en un nivel medio ya que los encuestados manifestaron estar satisfechos con el aporte nutricional brindado en la ración de leche y avena, debido a sus altas proteínas beneficiosas que contienen el producto, también mencionaron estar satisfechos con la fecha de vencimiento asignada manifestando que son productos vigentes y aptos para su consumo, a su vez mencionaron estar satisfechos con la entrega del producto por parte de la municipalidad, debido a que el producto cumple con los

estándares deseados de calidad, lo que le da más seguridad a los beneficiarios para consumir el producto, esto ayuda a reducir la posibilidad de enfermedades, además de mejorar el sistema de aprendizaje escolar en niños. Esto concuerda con la tesis de (Ramirez, 2016) titulada “Satisfacción percibida por las madres de familia del centro de acopio de balconcillo-la victoria 2016” en donde se concluyó que las madres beneficiarias estaban satisfechas con el programa, debido a que el producto les agrada por su sabor y consistencia.

En el segundo objetivo específico **“Determinar el nivel de satisfacción en dimensiones como cobertura y supervisión, programación y distribución, capacitación del programa Vaso de Leche”**, en la dimensión cobertura y supervisión se demuestra que de los 362 encuestados el 14.09 % mencionó que el nivel del producto es alto, el 80.94% mencionó que nivel es medio y por otra lado el 4.97% mencionó tener un nivel bajo, por consiguiente, la mayoría de beneficiarios manifestó estar satisfecho respecto a esta dimensión, debido a que las edades y requisitos para ser parte del PVL son las adecuadas, considerando también que la cantidad de beneficiarios es la correcta. En la dimensión programación y distribución, de los 362 encuestados, el 25.41% manifestó tener un nivel alto, el 71.82% manifestó un nivel medio y el 2.76 % un nivel bajo, por ende se deduce que la mayoría de beneficiarios están satisfechos respecto a esta dimensión debido a que consideran que los horarios y la cantidad de leche distribuida es adecuada, sin embargo un grupo de beneficiarios no se encuentra satisfecho porque consideran que la programación respecto a la repartición de leche debería ser como antes de la pandemia y a su vez creen que la cantidad de leche distribuida mensualmente debería de aumentar para cada beneficiario.

Por último, en la dimensión satisfacción en capacitación, de los encuestados el 76.52% manifestó tener un nivel de satisfacción medio, el 8.29% manifestó tener un nivel alto, por consiguiente, la mayoría de beneficios se encuentran satisfechos con las charlas recibidas brindadas y la visita de nutricionistas a los comités, sin embargo, un grupo se encuentra insatisfechos debido a que consideraron que las charlas informativas por darse una sola vez al año en la municipalidad y no en los comités. De estas tres dimensiones se deduce que la mayoría de beneficiarios se encuentran satisfechos, con la cantidad de usuarios y con distribución de la ración de leche, sin embargo un grupo se siente insatisfecho respecto a estos indicadores, esto concuerda con lo mencionado por (Puño, 2015) en su tesis de maestría titulada: “Plan de Mejoramiento del sistema de atención del Programa vaso de leche para

ampliar la cobertura de beneficiarios en el distrito de Corrales – 2015” en donde se concluyó que el 30% de encuestados no se encuentran satisfechos por el programa puesto que mencionaron faltas en la ampliación de la cobertura para más beneficiarios y también la falta de supervisores por parte de los trabajadores y funcionarios del municipio, debido a que a la municipalidad le falta promover políticas más estables y fuertes para llegar al objetivo deseado y así mejorar los niveles de vida de las personas de escasos recursos.

Por último, en el tercer objetivo específico **“Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios respecto a la gestión por parte de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz – 2021”**, se demuestra que de los 362 encuestados, el 59,12% percibe un nivel de satisfacción medio, 39,23% percibe un nivel de satisfacción alto, y por otro lado el 1,66% considero un nivel bajo, por consiguiente, la mayoría de encuestados están satisfechos con la gestión del municipio de JLO respecto al PVL, puesto que este programa aumenta la calidad de vida de los sectores más vulnerables, viéndose reflejado en su sistema inmunológico, por otro lado la mayoría percibió que recibe un buen trato por parte de los encargados de la municipalidad, debido a que son puntuales en la entrega del producto y hay igualdad de ración para los beneficiarios, lo que conlleva a un desarrollo tanto para niños y madres, además la mayoría de beneficiarios se encuentra satisfechos con la limpieza del lugar en donde se recibe los insumos del PVL, sin embargo una minoría de encuestados manifestaron no estar satisfechos con la gestión municipal que realizan los encargados del programa, debido a que no son puntuales con la entrega del producto y que la cantidad de beneficiarios debería de aumentar, esto concuerda con la tesis de Econ. Ibañez Dávila, Fiorella del Pilar “Evaluación del programa nacional vaso de leche del distrito Ferreñafe año 2018” en donde concluyó que los beneficiarios del Programa Vaso de Leche atendidos por la Municipalidad muestran el grado de satisfacción total con el programa respecto a la calidad de la leche, puntualidad en la entrega de los alimentos del programa y a su vez la leche fue distribuida a todos los comités.

Según el primer objetivo general planteado **“Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2021”**, mediante el método estadístico Rho de Spearman se halló un coeficiente mayor a 0.05, determinando que la variable “Programa social Vaso de Leche” incide en la variable “Nivel de satisfacción de los beneficiarios”, a causa de que el programa ha tenido un impacto positivo en las familias, ayudándolos en distintos ámbitos como mejorar el sistema inmunológico de niños de 0-6 años, madres gestantes, lactantes y ancianos, los cuales son la población más vulnerable, elevando de cierta manera el estado nutricional que contiene el producto asignado a cada beneficiario. Esto concuerda con el estudio de (Suarez Bustamante, 2003) que sostiene que el PVL, ofrece ayuda a las familias más pobres, brindándoles una cantidad diaria de alimentos (avena y leche) para poder superar la falta de nutrición en la que se encuentra esta población; a su vez este programa cuenta con la participación de la comunidad cuyo objetivo de elevar su nivel de salud, ya que no podrían acceder a estos productos de primera necesidad diariamente.

## CONCLUSIONES

Según el objetivo referido en la “Satisfacción de calidad del producto entregado a los beneficiarios, el 33.98% manifestó tener un nivel alto respecto a los diferentes aspectos como el aporte nutricional, la fecha de vencimiento y otros que tiene el programa, el 63.81% expresó una satisfacción media, y solo el 2.21% señalaron un nivel bajo.

El segundo objetivo está dividido en tres dimensiones, el primero es la “cobertura – Supervisión” donde el 14.09% mencionó tener un nivel alto de satisfacción refiriéndose a las edades, madres gestantes, madres lactantes, clasificación socioeconómica en estado pobreza o pobreza extrema; el 80.94% manifestó tener un nivel medio y solo el 4,97% manifestó tener un nivel bajo.

Respecto a la segunda dimensión” programación y distribución” el 25.41% mencionó tener un nivel alto de satisfacción refiriéndose a que el programa tuvo una buena organización a partir del COVID-19, el 71.82% manifestó tener un nivel medio y el 2.76% manifestó tener un nivel bajo esto se explica porque a partir del Covid-19, la leche se entregaba sin preparar y la cantidad de producto repartido era insuficiente.

Para la tercera dimensión “capacitación”, el 8.29% manifestó tener un nivel de satisfacción alto, el 76.52% manifestó un nivel medio por cuanto la municipalidad a través de sus charlas nutricionales dan a conocer las bondades del programa, pero están conscientes que deben mejorar. El 15.19% manifestó tener un nivel bajo ya que consideraron que las charlas se dan con poca frecuencia y solo en la municipalidad.

El tercer objetivo referido a la “gestión municipal” El 39,23% percibe un nivel alto, 59,12% percibe un nivel medio, deduciéndose que la mayoría están satisfechos con la gestión municipal ya que se cumplen expectativas de calidad, cobertura, programación, además de recibir un buen trato por parte de los encargados, aunque debió ser mejor y el 1,66% considero un nivel de satisfacción bajo porque consideran que el nivel de eficiencia de los trabajadores debe aumentar en criterios como cantidad de beneficiarios, cantidad de leche, mayor capacitación y mejorar la supervisión.

De acuerdo con nuestro propósito general y utilizando la prueba estadística de Spearman, se encontró una significancia bilateral de 0,001 en las variables Vaso de Leche y Satisfacción, por ende, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  que es el programa Nacional Vaso de Leche influye directa y significativamente en la satisfacción de los beneficiarios.

## RECOMENDACIONES

- Los encargados del programa deben gestionar un mayor presupuesto a través de iniciativas legislativas en coordinación con los congresistas de la región para ampliar la cobertura de beneficiarios, mejorar la cantidad y calidad del producto entregado.
- La municipalidad como encargada del programa VDL, debe considerar los indicadores de insatisfacción media y baja para reducirlo llegando a una satisfacción alta lo cual indicaría que se cumple con los objetivos propuestos por el programa.
- Se debe gestionar adecuadamente para elevar los niveles nutricionales en los productos a entregar (Avena y Leche) que contribuya nutricionalmente a mejorar el crecimiento y desarrollo de los niños, la salud de las madres gestantes, lactantes y los ancianos.
- Mejorar la supervisión del programa revisando periódicamente el padrón de beneficiarios para considerar quienes cumplen con los requisitos y necesitan realmente ser atendidos por el programa.
- Los encargados del programa, deberían gestionar estrategias para poder identificar en la población pobre los que realmente necesitan ingresar al programa como beneficiario.
- Los encargados municipales, deberían programar más charlas informativas y visitas de nutricionistas a los comités del programa, con la participación activa de los beneficiarios del PVL.
- A los encargados para asegurar si realmente el programa está funcionando deberían realizar investigaciones de talla y peso en los niños de 0 a 6 años beneficiarios.

## Bibliografía

- Aramburu, C., & Delegado, A. (2012). *Economía, políticas sociales y reducción de la desigualdad en el Perú*. Obtenido de Congreso de la República:  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/A862EF457382B13905257A7E0078865A/\\$FILE/informe\\_politicas\\_sociales.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A862EF457382B13905257A7E0078865A/$FILE/informe_politicas_sociales.pdf)
- Arias Gomez , J., Villasis Keever, M., & Miranda Novales , M. (junio de 2016). *Revista Alergia Mexico*. Obtenido de El protocolo de investigacion III:la poblacion de estudio:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Besteiro Fernandez, O. (s.f.). *SUPERVISIÓN Y CONTROL DE PROCESOS*. Obtenido de  
[https://tv.uvigo.es/uploads/material/Video/3051/Supervision\\_y\\_control\\_PSA.pdf](https://tv.uvigo.es/uploads/material/Video/3051/Supervision_y_control_PSA.pdf)
- Cabrera, A. &. (2018). *Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el período comprendido entre 2015-2016*. Obtenido de Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el período comprendido entre 2015-2016:  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11971>
- Carina Rey, M. (s.f.). *LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA*. Obtenido de LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA:  
<file:///C:/Users/Lau/Downloads/2451-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11741-1-10-20080218.PDF>
- Castellanos, R. J. (s.f.). *SITUACIONES DE COBERTURA*. Obtenido de Situaciones de Cobertura, Niveles de Atención y Atención Primaria:  
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/17488/v82n6p478.pdf?sequence=1>
- Cervantes Navarrete, J. (s.f.). *PROGRAMACION SOCIAL*. Obtenido de Planeacion:  
[http://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/4747/Clase\\_16082019.pdf](http://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/4747/Clase_16082019.pdf)

- Cheung, M. &. (2019). *The satisfaction of participation: Development and validation of a multi-dimensional scale. Journal of Community Psychology*,. Obtenido de The satisfaction of participation: Development and validation of a multi-dimensional scale. Journal of Community Psychology,.
- Coll Morales , F. (2020 de Octubre de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Collazos, F., & Carlos. (2007). *Universidad Adventista del Plata*. Obtenido de El Estado de bienestar: <https://www.redalyc.org/pdf/259/25913121005.pdf>
- ComexPeru. (09 de Julio de 2021). *Cinco de cada diez hogares que se benefician del programa de vaso de leche, no deberían*. Obtenido de Cinco de cada diez hogares que se benefician del programa de vaso de leche, no deberían: <https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/cinco-de-cada-diez-hogares-que-se-benefician-del-programa-de-vaso-de-leche-no-deberian>
- Escamilla Dzul, M. (s.f.). *Aplicacion basica de metodos cientificos*. Obtenido de Diseño No-Experimental: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
- Escobar. (4 de Noviembre de 2018). *Distribución para fines de mercadotecnia*. Obtenido de Distribución para fines de mercadotecnia: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UNnLv1GRdYJ:s>
- Espinoza Gavino, A. M., & Cardenas Portuguez, N. F. (2021 de Diciembre de 2021). *RENATI*. Obtenido de RENATI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76141>
- Giraldo, P. H. (2011). *Los programas de transferencias monetarias condicionadas: ¿Hacia la inclusión financiera de los pobres en América Latina?* Obtenido de Los programas de transferencias monetarias condicionadas: ¿Hacia la inclusión financiera de los pobres en América Latina?:

[https://books.google.com.pe/books?id=\\_oofAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=los+programas+de+transferencias+monetarias+condicionadas%7D&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjo-](https://books.google.com.pe/books?id=_oofAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=los+programas+de+transferencias+monetarias+condicionadas%7D&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjo-)

Gobierno de Chile . (2011). *MANUAL DE PROGRAMAS ALIMENTARIOS*. Obtenido de MANUAL DE PROGRAMAS ALIMENTARIOS:  
<https://www.minsal.cl/portal/url/item/caa1783ed97a1425e0400101640109f9.pdf>

Gobierno del Perú. (05 de Diciembre de 2021). *gob.pe*. Obtenido de Organización del Programa de Vaso de Leche: <https://www.gob.pe/30391-organizacion-del-programa-de-vaso-de-leche>

Gobierno del Perú. (03 de Agosto de 2022). *Inscripción al Vaso de Leche*. Obtenido de Inscripción al Vaso de Leche: <https://www.gob.pe/25537-solicitar-inscripcion-al-vaso-de-leche?child=13110>

Gomez Mateo, J. (2012). *Evaluacion de las calidad de los servicios sociales( Tesis de Doctorado)*. Obtenido de <https://hera.ugr.es/tesisugr/2162107x.pdf>

Gonzales, J. J. (2009). *SATISFACCIÓN DE USUARIOS: LA INVESTIGACIÓN SOBRE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN*. Obtenido de SATISFACCIÓN DE USUARIOS: LA INVESTIGACIÓN SOBRE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN: <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/329/9/978-607-02-0575-0.pdf>

Guardiola, G. &. (2010). La influencia de la desigualdad en la desnutrición de América Latina: una perspectiva desde la economía. *Nutrición Hospitalaria*, 6.

Gurtler, G. B. (2000). *Glosario de términos para el fortalecimiento de capacidades.Argentina.en procesos estratégicos*. . Obtenido de términos para el fortalecimiento de capacidades.Argentina.en procesos estratégicos. .

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGrawHill Education. Obtenido de

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hurtado, V. &. (2012). *Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali*. Obtenido de Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali.

Ibañez Davila, F. D. (2018). *“Evaluación del programa nacional vaso de leche*. Obtenido de [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8700/Iba%C3%B1ez\\_D%C3%A1vila\\_Fiorella\\_del\\_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8700/Iba%C3%B1ez_D%C3%A1vila_Fiorella_del_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ibarrarán, P. M. (2017). *Así funcionan las transferencias condicionadas*. Obtenido de Así funcionan las transferencias condicionadas.: <https://books.google.com.pe/books?id=fxmGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=programas+de+transferencias+monetarias+condicionadas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwimj9WI54jnAhViHbkGHQTNA20Q6AEIMDAB#v=onepage&q=programas%20de%20transferencias%20monetarias%20condicion>

INEI. (2016). *Pobreza Monetaria* . Obtenido de Concepto de pobreza monetaria : [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digiales/Est/Lib1425/cap03.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1425/cap03.pdf)

INEI. (2021). *La pobreza en el año 2021*. Obtenido de <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/pobreza-afecto-al-259-de-la-poblacion-del-pais-en-el-ano-2021-13572/>

La República. (09 de Septiembre de 2021). *Chiclayo: Contraloría intervendría en MPCH por irregularidades en programa Vaso de Leche*. Obtenido de Chiclayo: Contraloría intervendría en MPCH por irregularidades en programa Vaso de Leche: <https://larepublica.pe/sociedad/2021/09/09/chiclayo-contraloria-intervendria-en-mpch-por-irregularidades-en-programa-vaso-de-leche-lrnd>

Leon Flores, M. (2010). *“IMPLANTACIÓN DEL INDICE MEXICANO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PROGRAMA DE ABASTO SOCIAL DE LECHE LICONSA Y.*

Obtenido de

<http://ri.iberro.mx/bitstream/handle/iberro/1209/015302s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López Roldán , P., & Fachelli, S. (2015). *Universidad Autonoma de Barcelona.* Obtenido de Universidad Autonoma de Barcelona:

[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

Lujan, M., & Maria, A. (25 de Noviembre de 2020). *Renati.* Obtenido de Renati:

<https://hdl.handle.net/20.500.12759/6842>

Luna, J. &. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión de los programas sociales,*

*Perú 2015.* Obtenido de El control interno y su influencia en la gestión de los

programas sociales, Perú 2015: [https://www.semanticscholar.org/paper/El-control-interno-y-su-influencia-en-la-gesti%C3%B3n-de-](https://www.semanticscholar.org/paper/El-control-interno-y-su-influencia-en-la-gesti%C3%B3n-de-Palacios/331e6e336cff1f33fc68c7c25c7c584bf5a517e3#related-papers)

[Palacios/331e6e336cff1f33fc68c7c25c7c584bf5a517e3#related-papers](https://www.semanticscholar.org/paper/El-control-interno-y-su-influencia-en-la-gesti%C3%B3n-de-Palacios/331e6e336cff1f33fc68c7c25c7c584bf5a517e3#related-papers)

MIDIS. (s.f.). *Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.* Obtenido de SISTEMA

INTEGRADO DE FOCALIZACIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL:

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/comunicado/descripcion\\_consultor\\_SIFIS.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/comunicado/descripcion_consultor_SIFIS.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas . (s.f.). *Programa de Vaso de Leche.* Obtenido de

Programa de Vaso de Leche:

[https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=243&id=393&lang=es-ES)

[ES&Itemid=100694&view=article&catid=243&id=393&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=243&id=393&lang=es-ES)

Ministerio de Salud. (2010). *Guía: Formulación De La Ración Del Programa Del Vaso De*

*Leche.* Obtenido de Guía: Formulación De La Ración Del Programa Del Vaso De

Leche:

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391147/Gu%C3%ADa\\_\\_Formulaci%](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391147/Gu%C3%ADa__Formulaci%)

C3%B3n\_de\_la\_raci%C3%B3n\_del\_programa\_de\_vaso\_de\_leche20191017-26355-14dt9ai.pdf?v=1571312289

Morales Esteban, V. (2017). Obtenido de Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8963/Esteban\\_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8963/Esteban_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Municipalidad Distrital de Cocachacra. (s.f.). *peru.gob.pe*. Obtenido de PROGRAMA VASO DE LECHE:

[https://www.peru.gob.pe/Nuevo\\_Portal\\_Municipal/portales/Municipalidades/426/entidad/PM\\_MUNICIPALIDAD\\_DETALLE.asp?pk\\_id\\_entidad=426&pk\\_id\\_tema=106239&pk\\_id\\_sub\\_tema=18188#:~:text=Este%20programa%20va%20dirigido%20a,en%20la%20jurisdicci%C3%B3n%20del%20distr](https://www.peru.gob.pe/Nuevo_Portal_Municipal/portales/Municipalidades/426/entidad/PM_MUNICIPALIDAD_DETALLE.asp?pk_id_entidad=426&pk_id_tema=106239&pk_id_sub_tema=18188#:~:text=Este%20programa%20va%20dirigido%20a,en%20la%20jurisdicci%C3%B3n%20del%20distr)

Naciones Unidas. (julio de 2020). *El impacto del COVID-19 en America latina y el Caribe*.

Obtenido de [https://peru.un.org/sites/default/files/2020-07/SG%20Policy%20brief%20COVID%20LAC%20%28Spanish%29\\_10%20July\\_0.pdf](https://peru.un.org/sites/default/files/2020-07/SG%20Policy%20brief%20COVID%20LAC%20%28Spanish%29_10%20July_0.pdf)

Naciones Unidas Programa Mundial de Alimentos. (s.f. de s.f. de s.f.). *La vulnerabilidad alimentaria de hogares desplazados y no desplazados: un estudio de caso en ocho departamentos de Colombia*. Obtenido de La vulnerabilidad alimentaria de hogares desplazados y no desplazados: un estudio de caso en ocho departamentos de Colombia:

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2008/6821.pdf>

Núñez Vargas, B. I. (05 de Agosto de 2020). *Bienestar social, Satisfacción de la vida y Características personales de violencia*. Obtenido de Bienestar social, Satisfacción de la vida y Características personales de violencia:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/vertientes/vre-2020/vre201-2c.pdf>

- Opción Consultores. (junio de 2012). *Encuesta de Satisfacción/ Medición de Satisfacción y Expectativas*. Obtenido de Opcion Consultores- Portal de Negocios:  
<https://www.opcion.com.uy/marketing/medicion-de-satisfaccion-y-expectativas/>
- Parra Lopez , M. (s.f.). *Instituto Tecnológico de Sonora*. Obtenido de Importancia de la Calidad de Servicio al Cliente:  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (01 de 10 de 2021). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de inscripción al Vaso de Leche:  
<https://www.gob.pe/25537-solicitar-inscripcion-al-vaso-de-leche?child=13110>
- Plataforma Digital Única del estado Peruano. (06 de Junio de 2021). *Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH)*. Obtenido de Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH):  
<https://www.gob.pe/437-sistema-de-focalizacion-de-hogares-sisfoh>
- Politikaperu. (29 de enero de 2022). *El Programa Vaso de Leche: problemas y perspectivas de reformulación*. Obtenido de <https://www.politikaperu.org/el-programa-de-vaso-de-leche-problemas-y-perspectivas-de-reformulacion.htm>
- Ponce, M. V., & Serrano Lopez, G. (02 de NOVIEMBRE de 2007). *UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO*. Obtenido de CALIDAD DE SERVICIOS DESDE LA PERSPECTIVA DE CLIENTES USUARIOS, Y AUTOPERSEPCION DE EMPRESAS DE CAPTACION DE TALENTOS:  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- PREDES. (s.f.). *Programa del Vaso de Leche en el Perú*. Obtenido de Programa del Vaso de Leche en el Perú:  
[http://www.predes.org.pe/predes/basedatos/ayudatematica\\_pdf/programa\\_vaso\\_%20leche.pdf](http://www.predes.org.pe/predes/basedatos/ayudatematica_pdf/programa_vaso_%20leche.pdf)
- Puño. (2015). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima*. Obtenido de Programa vaso de leche y

satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo,  
Lima:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8963/Esteban\\_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8963/Esteban_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramirez, V. &. (2016). *La Satisfacción del Programa PVL Percibida por las madres de familia del centro de acopi de balconcillo - la Victoria -2016-*. Obtenido de La Satisfacción del Programa PVL Percibida por las madres de familia del centro de acopi de balconcillo - la Victoria -2016-:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16046/Ram%C3%ADrez\\_AVMDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16046/Ram%C3%ADrez_AVMDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16046/Ram%C3%ADrez\\_AVMDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16046/Ram%C3%ADrez_AVMDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Revistas UM*, 139-153. Obtenido de Facultad de Biblioteconomía y Documentación - Universidad de Barcelona: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

Rojas, A. M. (Febrero de 2001). *Los programas de combate a la pobreza en Mexico*.

Obtenido de Los programas de combate a la pobreza en Mexico:

<http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/RojasAMA/Tesis.pdf>

Rubin. (08 de 2015). *La Protección Social en America Latina. Obtenido de equidad para la Infancia*. Obtenido de La Protección Social en America Latina. Obtenido de equidad para la Infancia: <http://equidadparalainfancia.org/2015/09/op-la-proteccion-social-en-america-latina/>  
<http://equidadparalainfancia.org/2015/09/op-la-proteccion-social-en-america-latina/>

Solomon, K. J. (1993). *La opinión pública y el servicio nacional de salud: Patrones y perspectivas en la satisfacción del consumidor*. *Revista de Política Social*, 299-327. Obtenido de La opinión pública y el servicio nacional de salud: Patrones y perspectivas en la satisfacción del consumidor. *Revista de Política Social*, 299-327: <https://doi.org/10.1017/S0047279400019553>

Sottoli, S. (2002). *UNICEF*. Obtenido de UNICEF:

[https://biblio.colsan.edu.mx/arch/especi/Pol\\_ins\\_015.pdf](https://biblio.colsan.edu.mx/arch/especi/Pol_ins_015.pdf)

Suarez Bustamante, M. A. (febrero de 2003). *CARACTERIZACION DEL PROGRAMA VASO DE LECHE*. Obtenido de Dirección de General de Asuntos Económicos y Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas:

[http://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/documentos/carac\\_vaso.pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso.pdf)

Vargas, G. (2013). *Clima institucional y la calidad del servicio educativo*.

Velandia Salazar, F., Ardon Centeno, N., & Jara Valdivieso, M. I. (06 de Noviembre de 2007). *Satisfacción y Calidad*. Obtenido de Satisfacción y Calidad:

<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>

## ANEXOS

## Padrón de comités del Vaso de Leche

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ						
RELACION DE COMITÉ DE VASO DE LECHE 2021						
N	COMITES	BENEF	NOMBRE PRESIDENTA	DIRECCION	RESOLUCION	TELEFONO
<b>P.J. SANTA ANA</b>						
1	"NIIÑOS SANOS Y FUERTES"	25	PATRICIA YERALDY VALQUI ASTONITAS	SAN MARTIN N° 295	G . 021-2021- /GDEyS 27/05/2021	<b>936968213</b>
2	" DIOS ES AMOR"	50	A AMELIA CABRERA GUEVARA	SAN PEDRO N°974	2020-MDJLO/GDES 21/10/2020	<b>968314088</b>
3	" MI BUEN JESÚS"	70	MILUSKA VASQUEZ RAMOS	DE CHAVEZ N° 257	2021-MDJLO/GDEyS 12/05/2021	<b>933649738</b>
<b>P.J. ATUSPARIAS</b>						
4	L LOS GIRASOLES	60	ARÍA DEL PILAR LASSO HERRERA	PSJE. PROCERES N°176	2022 -MDJLO/GDEyS 25/01/2022	<b>981385171</b> <b>959854903</b>
5	"VIRGEN DEL CARMEN"	35	MAGDALENA BERRIOS MUÑOZ	AV JORGE CHÁVEZ N° 294	2021-MDJLO/GDEyS 18/08/2021	<b>944309252</b>
6	"FLOR DE MARÍA"	45	EIDY DILCIA HILLARY REGALADO ABANTO	CALLE ATUSPARIAS N° 419	2021-MDJLO/GDEyS 07/06/2021	<b>945115758</b> <b>922868737</b>

7	"MANUELITA"	65	RICA FERNANDEZ RUIDIAS	CO N° 498	2021-MDJLO/GDEyS 27/05/2021	974471186
<b>P.J. FRANCISCO CABRERA</b>						
8	MISERICORDIA DE DIOS"	35	SOFÍA CUMBIA SÁNCHEZ	A. VIRREY TOLEDO N° 657	2021-MDJLO/GDEyS 03/06/2021	979919214
9	" VIRGEN MARIA"	50	OSALIA DEL CARMEN RIOJA BAQUEDANO	TUPAC AMARU N° 639	2021-MDJLO/GDEyS 27/05/2021	976231487
<b>P.J. MARIA PARADO DE BELLIDO</b>						
10	"MI BUEN PASTOR"	45	DAMARIS FIESTAS FIESTAS	CALLE JOSÉ BALTA N° 650	21-MDJLO/GDEyS 18/10/20	902259729 936358501
11	CORAZON DE JESUS"	50	AMELIA MENDOZA VASQUEZ	PASJE. HUASCAR N°145	2-2020-MDJLO/GDEYS 21-10-2020	923248296
12	OLDADITOS DE JESUS"	55	CARMEN ROSA VALERA VASQUEZ	CALLE. 10 DE DICIEMBRE N°142	3-2020-MDJLO/GDEYS 21-10-2020	945361751 923248296
<b>P.J. MEDIO MUNDO</b>						
13	NIÑOS DEL FUTURO"	35	SANDRA NOELIA RAMIREZ SALVADOR	AV. VENEZUELA N°945	-2020-MDJLO/GDEYS 21-10-2020	935501815
14	"EBENEZER"	50	INGRID ANALY QUINTANA MUGUERZA	CALLE ARGENTINA N° 835	-2021-MDJLO/GDEYS ( )	964949313
<b>P.J. MILAGRO DE DIOS</b>						
15	"NIÑO DEL MILAGRO"	0	VICKI TAPIA APONTE	LOS ALISOS N° 148	2020-MDJLO/GDEYS 20-05-2020	948995524
16	"CARIDAD Y AMOR"	5	ESMELDA ELIZABETH TORRES EUSTAQUIO	JAZMINES N° 124	2021-MDJLO/GDEyS 03/08/2021	976738004
17	"CARITAS FELICES"	5	FLOR DELINA CUEVA PEREZ DE PIEROLA	CALLE LOS DURAZNOS N° 468	2021-MDJLO/GDEyS 03/06/2021	933074362
18	EQUEÑOS ANGELITOS"	5	ACSEDINA FERNANDEZ GARCIA	CALLE. LOS ALAMOS MZ.C2. LT.38	-2020-MDJLO/GDES 27/10/2020	971093103

19	EL REDENTOR"	D	MARIA JULIA ALVAREZ COTRINA	LOS JAZMINES N° 267	2021-MDJLO/GDEyS 27/05/2021	979989836
<b>P.J. JAVIER CASTRO</b>						
20	BENDICION DE DIOS"	50	SILVIA NATALI CHUZON SANDOVAL	MZ. "C" LT. N° 08	2019-MDJLO/GDEyS 28/05/2019	972997291 930456339
<b>P.J. VILLA LOS ANGELES</b>						
21	"NUEVO AMANECER"	25	RENE QUINTEROS HEREDIA	MZ. B LT. 16	2021-MDJLO/GDES 07/05/2021	978040101 978950500 971297568
<b>P.J. LA EXPLANADA</b>						
22	"CRISTO TE AMA"	45	FLOR DEINS TAMAY GUEVARA	LOS ANGELES MZ. "S" LOTE 10	2020-MDJLO/GDES 21/10/2020	991157281
<b>P.J. 4 DE JULIO</b>						
23	"JESUS Y MARIA"	50	JANET DEL PILAR RODRIGUEZ REQUEJO	MZ "A" LTE 42	2020-MDJLO/GDES 21/10/2020	951977926
<b>P.J. SANTA LUCIA</b>						
24	ROSA DE GUADALUPE"	60	LUZ PATRICIA GUEVARA BRAVO	MZ " E " LT "19"	2020-MDJLO/GDEYS ( -11-2020)	978909077 993263098
25	NIÑOS DE SANTA LUCIA"	45	LUZ ANGELICA JARAMILLO CHECA	SANTA LUCÍA MZ "F" - LT 17	2021-MDJLO/GDEyS 10/06/2021	995037428
<b>P.J. URRUNAGA</b>						
26	"NIÑO JESUS"	50	CLAUDIA VASQUEZ FERNADEZ	SAN MARTIN N°1259	2020-MDJLO/GDES 04/05/2020	902190950
<b>P.J. AMPLIACION SANTA LUCIA</b>						
27	"LUZ DEL SABER"	60	SANTA CRUZ LÓPEZ	MZ J - LT 09	2021-MDJLO/GDEyS 28/09/2021	978013682

Continuara

## Cuestionario del Programa Vaso de Leche.

### VARIABLE 1: Programa Social Vaso de Leche

La presente encuesta forma parte de este estudio de investigación, cuya finalidad es recopilar la información necesaria, para definir el nivel de satisfacción del PVL. en los beneficiarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en el año 2021. Solo se debe marcar una alternativa, bajo la denominación:

**1: Muy malo    2: Malo    3: Regular    4: Bueno    5: Muy bueno**

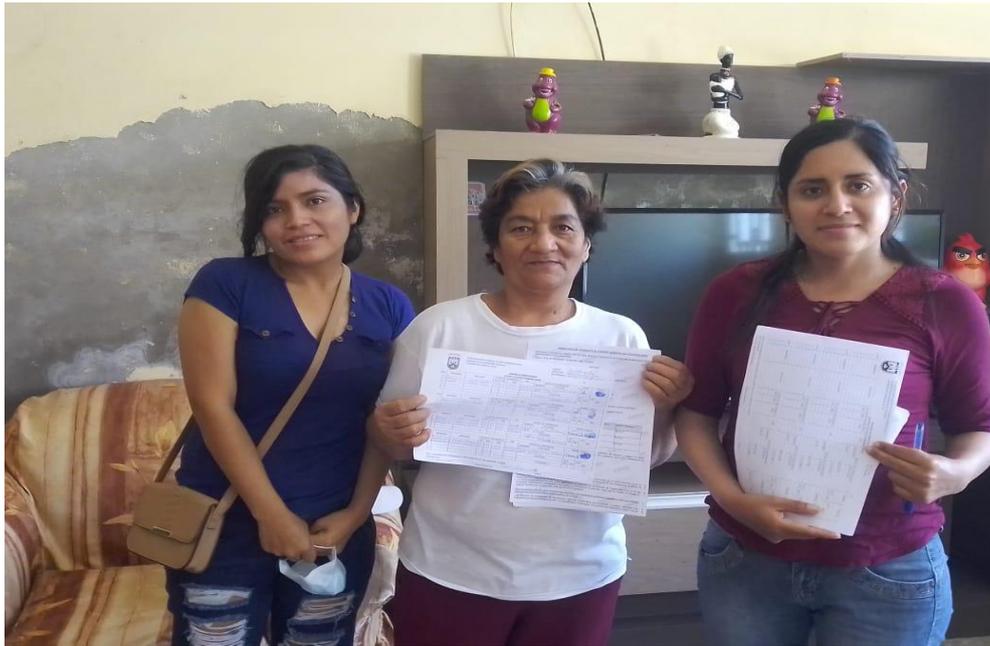
<b>A. SATISFACCION EN CALIDAD DEL PRODUCTO</b>	<b>ESCALA VALORATIVA</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Qué tan satisfecha esta con el aporte nutricional brindado por la ración de leche y avena asignado?					
2. ¿Qué tan satisfecha te deja la entrega del producto por parte de la municipalidad para su distribución?					
3. ¿Qué tan satisfecha esta con la fecha de vencimiento asignada a los productos a preparar?					
<b>B. SATISFACCION EN COBERTURA Y SUPERVISION DEL PRODUCTO</b>	<b>ESCALA VALORATIVA</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4. ¿Está satisfecha con las edades y requisitos para ser parte del programa vaso de leche a nivel nacional?					
5. ¿está satisfecha con la cantidad de beneficiarios por parte del programa vaso de leche en su comité?					
6. ¿Está satisfecha con la administración que realiza el comité del vaso de leche?					
<b>C. SATISFACCION PROGRAMACIÓN Y DISTRIBUCION</b>	<b>ESCALA VALORATIVA</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7. ¿Qué tan satisfecha esta con el nuevo cronograma organizado por el comité del vaso de leche a partir del covid-19?					
8. ¿Qué tan satisfecha esta con la puntualidad de entrega de la ración de leche por parte de la municipalidad?					
9. ¿Qué tan satisfecha esta con la nueva forma de entrega de insumos (leche y avena) por parte del comité del vaso de leche?					
10. ¿Qué tan satisfecha esta con la distribución de la ración de leche entregada, es igual para todos los beneficiarios?					
11. ¿Qué tan satisfecha esta con el lugar de almacenamiento de la leche líquida y avena para su conservación?					
12. ¿Cuál es tu satisfacción en cuanto a la atención que le brindan al momento de la entrega del producto?					
<b>D. SATISFACCION EN CAPACITACIÓN</b>	<b>ESCALA VALORATIVA</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13. ¿Está satisfecha con las charlas recibidas por parte de la municipalidad acerca del programa vaso de leche?					
14. ¿Está satisfecha con la visita de los nutricionistas a los comités del vaso de leche?					

## Cuestionario del nivel de satisfacción de los beneficiarios

### VARIABLE 2: Nivel de Satisfacción de los beneficiarios

<b>E. SATISFACCION EN PARTICIPACION Y ATENCION</b>	<b>ESCALA VALORATIVA</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15. ¿Qué tan satisfecha con el compromiso que demuestran los beneficiarios al programa vaso de leche?					
16.¿Qué tan satisfecha con el trato que recibe por parte de la municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz?					
17.¿Que tan satisfecha con el nivel de eficiencia por parte de los encargados de entrega del vaso de leche?					
<b>F. SATISFACCION EN LIMPIEZA E INOCUIDAD</b>	<b>ESCALA VALORATIVA</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18. ¿Qué tan satisfecha esta con el lugar donde recibe los insumos del PVL?					
19.¿Que tan satisfecho esta con la higiene en donde recibe los insumos es decir que se encuentre limpia y libre de insectos?					

### Trabajo de campo







# UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

## CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL INFORME FINAL

DRA. MARIA MAGDALENA BARRANTES QUIROZ, asesora de la tesis titulada:

**Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche en el distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2021.**

Presentado por los bachilleres de la escuela profesional de economía:

CABANILLAS PRADO LAURA LICETH

IRENE GASTELO LUISA

En mi calidad de asesora, doy fe y conformidad que la tesis tiene un índice de similitud del 15 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, convirtiendo a la tesis en aceptable y no constituye plagio de acuerdo al Reglamento de Investigación.

Por tanto, la tesis cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 16 de octubre del 2023.

\_\_\_\_\_  
Dra. María Magdalena Barrantes Quiroz  
(Asesor)

# Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de Vaso Leche en el distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2021.



INFORME DE ORIGINALIDAD

Dr. María Magdalena Barrantes Quiroz

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	7%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
3	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
4	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
5	<b>ri.iberomx:8080</b> Fuente de Internet	1%
6	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1%
7	<b>repositorio.unas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1%
8	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1%

Dr. María Magdalena Barrantes Quiroz

<1 %

9

[www.politikaperu.org](http://www.politikaperu.org)

Fuente de Internet

10

[repositorio.uancv.edu.pe](http://repositorio.uancv.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

11

[repositorio.unprg.edu.pe:8080](http://repositorio.unprg.edu.pe:8080)

Fuente de Internet

<1 %

12

[repositorio.uandina.edu.pe](http://repositorio.uandina.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

13

[repositorio.unamba.edu.pe](http://repositorio.unamba.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

14

[uniminuto-dspace.scimago.es](http://uniminuto-dspace.scimago.es)

Fuente de Internet

<1 %

15

[repositorio.unamad.edu.pe](http://repositorio.unamad.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

16

[www.comexperu.org.pe](http://www.comexperu.org.pe)

Fuente de Internet

<1 %

17

[doaj.org](http://doaj.org)

Fuente de Internet

<1 %

18

[vbook.pub](http://vbook.pub)

Fuente de Internet

<1 %

19

[larepublica.pe](http://larepublica.pe)

Fuente de Internet

<1 %

20

[www.hospitalangelesmexico.com](http://www.hospitalangelesmexico.com)

Fuente de Internet

<1 %

21

Fuente de Internet

22

vlex.com.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

vsip.info

Fuente de Internet

<1 %

24

tesis.unap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

idehpucp.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

26

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

27

docplayer.es

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Laura Cabanillas  
Título del ejercicio: Informe Final  
Título de la entrega: Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de V...  
Nombre del archivo: tesis\_final\_25.docx  
Tamaño del archivo: 1.68M  
Total páginas: 137  
Total de palabras: 28,838  
Total de caracteres: 162,007  
Fecha de entrega: 15-jun.-2023 09:47p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entre... 2117021012

Dr. María Magdalena Barrantes Quiroz  
ASESORA DE TESIS

