



# UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

---

## ESCUELA DE POSTGRADO

### GESTIÓN MUNICIPAL DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL DISTRITO DE CARAZ, HUAYLAS, 2021

Tesis para optar el grado de Maestro

en Políticas Sociales

Mención: Gerencia de Proyectos y Programas Sociales

**JHOSELYN CLAUDIA CHAUCA LEYVA**

Asesora: **Dra. LAURA ROSA NIVIN VARGAS**

Huaraz – Ancash – Perú

2023

Nº. Registro: **T0894**





UNIVERSIDAD NACIONAL  
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"  
ESCUELA DE POSTGRADO

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller : **JHOSELYN CLAUDIA CHAUCA LEYVA**

Título : **"GESTIÓN MUNICIPAL DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE CARAZ, HUAYLAS 2021"**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

                  APROBADA                  , con el calificativo de           CATORCE          (14)

De conformidad al Reglamento General a la Escuela de Postgrado y al Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **POLITICAS SOCIALES** con Mención en **GERENCIA DE PROYECTOS Y PROGRAMAS SOCIALES**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 08 de Julio del 2022

  
Dr. Juan Alejandro Castro Sotelo  
PRESIDENTE

  
Dra. María Inés Velásquez Osorio  
SECRETARIO

  
Mag. Karina del Pilar Beltran Castillo  
VOCAL

  
Dr. Laura Rosa Nivin Vargas  
Asesora

NOMBRE DEL TRABAJO

**T033\_N°DEDNI\_M.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**14979 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**83 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**May 7, 2023 10:51 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**81130 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.0MB**

FECHA DEL INFORME

**May 7, 2023 10:53 PM GMT-5****● 19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 11% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctor* Juan Castro Sotelo

Presidente



---

*Doctor* María Inés Velásquez Sotelo

Secretaria



---

*Magister* Karina del Pilar Beltrán Castillo

Vocal



---

**ASESORA**

***Doctora Laura Rosa Nivin Vargas***



## AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, por apoyarme en mi perfeccionamiento profesional.
- A mi asesora, Dra. Laura Nivin Vargas, principal colaboradora durante todo este proceso que con su dirección y colaboración permitió el desarrollo de la tesis.
- A las beneficiarias del Vaso de Leche del distrito de Caraz, por su predisposición y colaboración permanente durante la aplicación de los instrumentos de estudio de la presente investigación.

A mi padre Fabián y a mi madre Claudia,  
quienes me dieron la vida.

A Marco Rodríguez,  
quien con sus sabios consejos  
me apoyó en la culminación de la tesis.

A todos ellos les agradezco  
desde el fondo de mi corazón.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>	
Resumen	ix	
Abstract	x	
INTRODUCCIÓN		
<b>Capítulo I</b>		
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>		
1.1 Planteamiento y formulación del problema.....	8	
1.2 Objetivos .....	12	
1.3 Justificación.....	13	
1.4. Delimitación.....	13	
1.5. Ética de la investigación .....	14	
<b>Capítulo I</b>		
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>		<b>17</b>
2.1 Antecedentes del estudio.....	17	
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	17	
2.1.2. Antecedentes nacionales . .....	18	
2.2 Bases teóricas .....	21	
2.2.1. Gestión del Programa Vaso de Leche . .....	21	
2.2.2 Satisfacción de las beneficiarias . .....	29	
2.3 Definición de términos .....	35	
2.4. Hipótesis .....	35	
2.5. Variables . .....	37	



<b>Capítulo III</b>	
METODOLOGÍA.....	40
3.1 Tipo de investigación ....	40
3.2 Diseño de investigación ....	40
3.3 Población y muestra.....	40
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.5 Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos.....	41
3.6. Elaboración del instrumento.....	41
<b>Capítulo IV</b>	
RESULTADOS.....	43
4.1. Presentación de resultados.....	43
<b>Capítulo V</b>	
DISCUSIÓN.....	55
Conclusiones ....	63
Recomendaciones .....	64
Referencias .....	65
Anexos	



## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Huaylas y la satisfacción percibida por las beneficiarias del Programa del distrito de Caraz y a partir de ello tomar decisiones de política social para elevar la eficiencia del programa. La gestión del programa se analizó desde cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y evaluación. Asimismo, en la variable satisfacción se consideró cuatro dimensiones: distribución, puntualidad, calidad y atención. Se utilizó un enfoque cuantitativo y el tipo de investigación fue descriptivo-correlacional. La muestra fue seleccionada aleatoriamente y estuvo conformada por 95 madres del Comité de Vaso de Leche del distrito de Caraz. Para recolectar la información se usó el cuestionario, y la data fue analizada con el software estadístico SPSS 26. Los resultados muestran que existe una asociación débil entre la gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción percibida por las beneficiarias del distrito de Caraz-2021.

**Palabras clave:** Programa Vaso de Leche, nivel de satisfacción, beneficiarias, gestión.

## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the management of the Vaso de Leche Program carried out by the Provincial Municipality of Huaylas and the satisfaction perceived by the beneficiaries of the Caraz district Program. For which the dimensions of management were analyzed: planning, organization, direction and evaluation, as well as the dimensions of satisfaction, which are: perception of quality, attention, distribution and attention. The methodology had a quantitative approach and the type of research was descriptive, correlational. The studied sample population was made up of 95 mothers from the Program, members of the Vaso de Leche committee of the Caraz district, who were randomly selected. To obtain data, a questionnaire and an interview were used; SPSS 26 statistical software was used for data analysis. The results indicate the existence of a very weak relationship between the management of the Vaso de Leche Program by the Municipality and the satisfaction perceived by the beneficiaries of the Caraz-2020 district.

**Keywords:** Glass of milk program, level of satisfaction, beneficiaries, management

## INTRODUCCIÓN

La investigación aborda la percepción de satisfacción de las beneficiarias del Vaso de Leche de la ciudad de Caraz y la gestión del Programa ejecutada por la Municipalidad de Huaylas. El programa fue creado con la Ley N.º 24059 con el propósito de proporcionar una ración alimenticia diaria a una población considerada vulnerable y disminuir así la inseguridad alimentaria en la que viven. El programa se gestiona a través de las municipalidades y atiende a niños menores de 6 años y a madres gestantes como primera prioridad y en segunda prioridad a niños de 7 a 13 años, a adultos de la tercera edad y a personas enfermas de tuberculosis.

La gestión del servicio del programa implica considerar los componentes de la administración que son la planificación, organización, dirección y evaluación, las mismas que se traducen en actividades. Las actividades del Programa incluyen la selección de las beneficiarias, registro, validación del registro, programación de la distribución, entrega del producto y registro de la entrega. A nivel presupuestal se programa el presupuesto, se recibe la partida presupuestal, se programa la compra, se adquiere los productos, almacena, distribuye y evalúa.

La investigación se realizó con el fin de conocer la calidad del servicio y su asociación con el nivel de percepción. Para ello se consideró las dimensiones de satisfacción y la calidad del servicio y se estableció el nivel de satisfacción por cada una de ellas. En el marco de la metodología, el acopio de datos se realizó con un cuestionario, el cual fue aplicado mediante la técnica de la encuesta.

Para una mejor comprensión, el presente estudio ha sido dividido en cinco

capítulos, en los que se desarrollan temas propios de la investigación y al mismo tiempo concordantes con las exigencias del Reglamento de Elaboración de Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. En el capítulo I, se plantea el problema, objetivos, justificación y delimitación del estudio. En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico en el que se incluyen los antecedentes, las bases teóricas, la hipótesis y la operacionalización de las variables. En el capítulo III, se presenta la metodología: tipo y diseño de investigación, población, muestra, instrumentos de recolección y metodología de tratamiento de datos. En el capítulo IV, se analizan los resultados. Además de la descripción de la población muestral, se presentan los resultados por objetivos en figuras y tablas. En el capítulo V, se presentan la discusión y, por último, las conclusiones y recomendaciones.

## Capítulo I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento y formulación del problema

Uno de los problemas de la humanidad es el nivel de pobreza existente en el mundo. De acuerdo al Banco Mundial (2019), la pobreza mundial bajó de 10.1 % a 9.2 % entre los años 2015 y 2017, y cuatro de cada cinco personas calificadas como pobres viven en zonas rurales. Se informa también que, dentro de este grupo, la mitad de los niños son pobres, y que por efectos de la pandemia de la COVID-19 el número de pobres se incrementaría en 88 millones para el 2020 y que sus secuelas durarían hasta el 2030.

Por otro lado, se sabe que el Perú no es ajeno a la pobreza. Según el Instituto Peruano de Economía (2020), en el 2019 la pobreza afectó al 20.2 % y la extrema pobreza, al 2.9 % de la población. Se estima que estos porcentajes aumentarán en los próximos años como efecto de la pandemia COVID-19 que ha afectado en mayor grado a los pobres.

Para hacer frente a la pobreza, el gobierno del Perú ha creado varios programas sociales, entre ellos los programas alimentarios, a través de los cuales se proporciona alimentos a personas agrupadas, siguiendo reglas establecidas de antemano. El Programa Vaso de Leche atiende a infantes menores de 6 años y a gestantes en situación de pobreza. Este programa fue creado en 1985 y desde el año 2000 es fiscalizado por la Contraloría de la República. El programa se gestiona a través de las

municipalidades de cada jurisdicción, para lo cual se ha establecido el marco lógico y los procedimientos administrativos correspondientes.

En el distrito de Caraz, provincia de Huaylas, jurisdicción del departamento de Áncash, el Programa Vaso de Leche ha sido implementado desde el año 1987. En la actualidad, cuenta con 42 comités y su administración recae en la Municipalidad Provincial de Huaylas-Caraz. Algunos datos evidencian que en los comités de cada comunidad no se registran a las personas que realmente requieren dicho apoyo. Asimismo, se ha podido observar, como parte de la experiencia laboral en la Municipalidad, que las beneficiarias del Vaso de Leche expresan descontento frente a la administración municipal debido a la demora en la entrega de raciones alimentarias, mala calidad de los productos y entrega de raciones a personas que no son pobres, lo que probablemente conlleve a que no se cumpla con las metas del programa.

Además, en la municipalidad no se monitorea permanentemente la eficacia del programa, ni se hace seguimiento al cumplimiento del mismo, ni se evalúan periódicamente sus objetivos como para evidenciar si las beneficiarias han mejorado o no su situación de pobreza. De seguir con una gestión que no evalúa, ni realiza monitoreo y seguimiento del programa se estaría condenando a las beneficiarias a la insatisfacción permanente y a la frustración por no saber cada cuánto tiempo llegará la ración para su comité. Frente a la problemática detectada, se planteó la siguiente pregunta de investigación.

## **1.1. Problema de investigación**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión del Programa del Vaso de Leche por parte de la Municipalidad Provincial de Huaylas y la percepción de satisfacción de las beneficiarias del del distrito de Caraz, 2021?

### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la gestión del Programa del Vaso de Leche por parte de la Municipalidad Provincial de Huaylas y la satisfacción percibida por distribución en las beneficiarias del distrito de Caraz 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión del Programa del Vaso de Leche por parte de la Municipalidad Provincial de Huaylas y la satisfacción percibida por puntualidad de las beneficiarias del distrito de Caraz 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión del Programa del Vaso de Leche por parte de la Municipalidad Provincial de Huaylas y la satisfacción percibida por calidad de las beneficiarias del distrito de Caraz 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión del Programa del Vaso de Leche por parte de la Municipalidad Provincial de Huaylas y la satisfacción percibida por atención de las beneficiarias del distrito de Caraz 2021?



## **1.2. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión del Programa del Vaso de Leche por la Municipalidad Provincial de Huaylas y la satisfacción percibida de las beneficiarias del distrito de Caraz-2021.

### **Objetivos específicos**

- Establecer la relación que existe entre la satisfacción percibida por distribución y la gestión del Programa del Vaso de Leche.
- Identificar la relación que existe entre la satisfacción percibida por puntualidad y la gestión del Programa del Vaso de Leche.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida por calidad y la gestión del Programa del Vaso de Leche.
- Establecer la relación que existe entre la satisfacción percibida por atención y la gestión del Programa del Vaso de Leche.

## **1.3. Justificación**

### **a) Justificación teórica**

La investigación es relevante porque permite el conocimiento teórico sobre los programas sociales, especialmente el del Programa de Vaso de Leche y la gestión municipal sobre el mismo.

### **b) Justificación práctica**

Los resultados contribuirán a la toma de decisiones de políticas que tengan que ver con el mejoramiento de la gestión del programa.

### **c) Justificación metodológica**

Al constituirse el cuestionario en el instrumento más recomendado en la mayor parte de las investigaciones revisadas, la presente investigación se justifica con la presentación de dos cuestionarios con los que se infiere la percepción de satisfacción de las beneficiarias del Programa.

### **1.3. Delimitación**

La presente investigación se centró en las beneficiarias del Programa del Vaso de Leche de la ciudad de Caraz. Debido a limitaciones generadas por la pandemia en el proceso de traslado se hizo difícil considerar a todas las beneficiarias del distrito.

### **1.5 Ética de la investigación**

El estudio se realizó teniendo en cuenta los principios éticos. El cuestionario fue aplicado a las beneficiarias resguardando su integridad, con respeto y libre de presiones políticas, sociales y de cualquier otra índole.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

González, Ortega y Grijalva (2016), en su artículo científico titulado *Programa de desayunos escolares en Sonora. Un recuento de experiencias y retos nuevos*, señalaron que los programas de desayuno escolar en México tienen que ser evaluados y vigilados a fin de redireccionar las necesidades nutricionales de los niños a fin de evitar riesgos de obesidad.

Calero (2017), en su tesis de maestría *Seguridad alimentaria en el Ecuador desde un enfoque de acceso a alimentos*, afirmó que en el Ecuador la disponibilidad de alimentos ha sido superior al volumen de consumo de la población. Sin embargo, los mecanismos para tener disponibilidad de alimentos no son sostenibles dada la existencia de un alto nivel de pobreza, falta de empleo y exclusión social, la que de alguna manera es paliada por la mediación del Estado a través de sus programas sociales.

Alcázar (2016), en artículo científico denominado *Algunas reflexiones sobre los programas alimentarios y nutricionales: cambios y retos durante la última década*, afirmó que en los países pobres los programas alimentarios por sí mismos no representan una solución a los problemas nutricionales y de pobreza que atraviesan.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Esteban (2017) en su tesis para optar el grado académico de maestro titulado *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima*, afirma que la satisfacción percibida en Villa María del Triunfo por los beneficiarios del programa es positiva en relación al servicio recibido.

Torres (2017), en su tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública titulada *Gestión del Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche en las municipalidades de los distritos de Luringancho y Surquillo*, señaló que en Luringancho y Surquillo la administración del Vaso de Leche es similar y que ambos contribuyen al bienestar de la población.

Meza (2016), en su tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública titulada *Población beneficiada del Programa Vaso de Leche periodos 2004-2013*, comparó los beneficios del programa del Vaso de Leche (PVL) y otros programas alimentarios y concluyó que el PVL muestra mayores beneficios.

Junco (2015), en su tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública titulada *Identificación de los factores que contribuyen y limitan la efectividad del programa de suplementación con multimicronutrientes en la reducción de la anemia de niños menores de tres años en el ámbito rural Vinchos, Ayacucho*, estudió la conducta, aceptabilidad o rechazo del PVL en Vinchos, Ayacucho y concluyó que el idioma es una barrera lingüística que disminuye los efectos del programa.

Abanto & Cabrera (2017), en su tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública titulada *Análisis de la gestión del programa del vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de la gerencia*

*social*, estudió el PVL en Santiago de Surco, Lima. Concluyó que la gran mayoría de los participantes son pobres, que existe poco entrenamiento a las madres que preparan los alimentos, que el registro de los beneficiarios es irregular y politizado y que los usuarios alcanzan una satisfacción media.

Villanueva (2019), en su tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública titulada *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín*, estudió la calidad del servicio del PVL como factor de satisfacción en Tocache, San Martín. Concluyó que existe relación positiva entre ambas variables, a excepción de la organización del mismo.

Antón (2016), en su tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública titulada *Nivel de gestión del programa social Vaso de Leche en la municipalidad distrital de Jaén* evaluó el PVL en Jaén. Concluyó que existe buena gestión del mismo que repercute en la adecuada manipulación de alimentos y en la satisfacción de los usuarios.

Elizalde (2018), en su tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública titulada *Sistema de control interno del programa de vaso de leche en el suministro de alimentos a los beneficiarios de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital 2015*, señaló que en Chiclayo el PVL no tiene buena gestión, observándose retrasos en la distribución de los alimentos y que no se evalúan los resultados.

Zúñiga (2019), en su tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública titulada *Gestión del programa de Vaso de Leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de majes provincia de Caylloma*, evaluó el Vaso de Leche

y el grado de satisfacción de los usuarios en Majes. Concluyó que existe una relación positiva entre las variables, pues el coeficiente de Pearson es igual a 0.79.

Albarracín (2018), en su tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública titulada *Factores que influyen en la problemática de gestión del programa del Vaso de Leche en el distrito de Puno 2015*, estudió el manejo del PVL en el distrito de Puno. Concluyó que es necesario evaluar los procesos operativos y administrativos a fin de corregir los errores encontrados.

Ángeles (2017), en su tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública titulada *Mecanismos institucionales de control y transparencia en la rendición de cuentas en la gestión del programa del Vaso de Leche en el distrito de Carabayllo - Lima, año 2014*, evaluó el PVL en Carabayllo y si el control interno y la información oportuna inciden en su administración. Concluyó que los mecanismos de control e información oportuna contribuyen a mejorar la gestión del programa.

Garlacep (2015), en su tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública titulada *Programa Vaso de Leche: aprovechamiento al máximo de su potencial por la gestión del gobierno local de Huancayo* estudió el PVL en Huancayo. Concluyó que es necesario mejorar la focalización y el almacenamiento de los productos para elevar la percepción de satisfacción.

Zapata (2020), en su tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública titulada *Nivel de cumplimiento de gestión del programa Vaso de Leche y nivel de satisfacción de los beneficiarios del distrito Moche, 2019*, evaluó el PVL en Moche, La Libertad. Concluyó que la gestión del programa y la satisfacción de los usuarios es alta.

Boy (2019), en su tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión Pública titulada *Gestión del programa del Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios del sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo, 2019*, estudió el PVL en Pacasmayo. Concluyó que existe una asociación positiva entre la administración del Programa y la satisfacción de los usuarios.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Programas sociales**

Se sabe que el Perú tiene muchos programas sociales y que uno de los más populares y que viene desarrollándose desde hace ya buen tiempo es el programa del Vaso de Leche. Hasta la actualidad goza de mucha popularidad, pero su aceptabilidad entre las usuarias depende de su aplicación.

**2.2.1.1. El Programa del Vaso de Leche.** Es un programa que fue creado en la década de los 80 para proporcionar alimentos a una población vulnerable. Suarez (2003) afirma que el programa ofrece alimentos en forma diaria a una población con inseguridad nutricional. Los objetivos del programa se cumplen si existe una fuerte participación de la comunidad beneficiaria para fortalecer el nivel nutricional. Cabe indicar que el programa el Programa del Vaso de Leche (PVL) es administrada por las municipalidades a través de los comités creados con tal fin (Suarez, 2003). Es importante indicar a partir de lo referido que el programa del Vaso de Leche, con el transcurrir del tiempo, ha venido generando liderazgo en el sector femenino, ayudando a que muchas madres de familia se hayan empoderado con el programa.

El programa se creó en el gobierno del arquitecto Fernando Belaúnde Terry, 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 encontraba. 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. Por otro lado, este programa, tal como se conoce ahora, fue creado durante la gestión del alcalde de Lima Alfonso Barrantes Lingán en el año 1984 para dar desayuno a los niños pobres de las zonas pobres de Lima.

**2.2.1.2. Gestión del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad de Huaylas.** En la Municipalidad de Huaylas se implementó el Programa Vaso de Leche a partir del año 2000 y viene funcionando hasta la fecha. Son 10 los distritos beneficiados entre los que se incluyen a Caraz, Huallanca, Huata, Huaylas, Mato, Pamparomás, Pueblo Libre, Santa Cruz, Santo Toribio y Yuracmarca. En total existen 41 comités de gestión del Programa. La gestión está a cargo de la Municipalidad y los procesos administrativos son llevados en función a los instrumentos de gestión establecidos por el Programa. El reparto de los alimentos se realiza a través de las representaciones de las madres de familia quienes reciben la transferencia de alimentos y las distribuyen en su sector. El comité de administración del PVL está conformado por el alcalde, un trabajador de la municipalidad, un servidor del Ministerio de Salud, y tres integrantes de las madres de familia.



La distribución de los alimentos se realiza a través de los grupos integrados por las madres de familia quienes reciben la transferencia de alimentos y las distribuyen en su sector.

Existen diversas apreciaciones de los beneficiarios sobre la gestión que viene realizando la Municipalidad. Algunos dicen que falta mejorar la gestión, otros dicen que es inadecuada, y en menor porcentaje dicen que es buena.

### **2.2.1.3 Gestión administrativa del Programa del Vaso de Leche**

#### **a) Selección de beneficiarios: Vaso de Leche**

Silva (2021) afirma que los “beneficiarios son las personas en situación de vulnerabilidad, exclusión o pobreza, que acceden temporalmente a bienes o servicios de uno o más programas sociales” (p.12). Son las municipalidades las que dan cobertura a los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche, priorizando la atención a los niños y gestantes con desnutrición (Silva, 2021).

El empadronamiento sirve para determinar la población objetivo. Se realiza al llamado de la municipalidad y se usa una ficha técnica para anotar los datos socioeconómicos y demográficos de los usuarios (Borda, 2019). Se emplea el aplicativo “Registro Único de Beneficiarios del Programa del Vaso de Leche (RURPVL) desarrollado por el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú” (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2012, p. 3) y el “Registro Único de Beneficiarios del Programa de Complementación Alimentaria (RUBEN-PCA) desarrollado por el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social denominado RUBEN” (Silva, 2021, p.32).

### **b) Adquisición de productos para el Programa Vaso de Leche**

Silva (2021) señala que “las adquisiciones de alimentos para el Programa deben cumplir con las disposiciones de la Ley N.º 27470 modificada por Ley N.º 27712 y demás normas complementarias. El órgano responsable de seleccionar los insumos alimenticios es el Comité de Administración” (pag.16). Silva (2021) indica que “las municipalidades provinciales y distritales deberán adoptar las medidas pertinentes para asegurar que los recursos del Programa financien la ración alimenticia diaria, que deberá estar compuesta por productos 100 % de origen nacional” (p.8).

### **c) Distribución de productos del Programa de Vaso de Leche**

En relación a la distribución, Silva (2012) señala que “el proceso de distribución es el movimiento de alimentos a cada Comité del Programa del Vaso de Leche, beneficiarios en el ámbito de su jurisdicción de la municipalidad” (p. 22). Además, indica que “las Oficinas del Programa del Vaso de Leche deberán efectuar una programación mensual, considerando la disponibilidad de productos del programa, facilidades logísticas y accesibilidad geográfica a los Comités del Vaso de Leche” (p. 22).

Toda entrega de alimentos del Programa del Vaso de Leche se formaliza con la suscripción de los siguientes documentos: Pedido de Comprobante de Salida (PECOSA) y el Acta de Recepción de Alimentos (ARA), a nombre de la presidente del Comité del Vaso de Leche y en representación de dicho comité. (Silva, 2012, p.32)

Los alimentos serán distribuidos en todos los casos como alimentos preparados durante los siete días de la semana. Excepcionalmente se podrá entregar los alimentos para prepararlos en su hogar en lugares alejados autorizado con resolución de Alcaldía.

#### **d) Supervisión y control del Programa Vaso de Leche**

Sobre la supervisión y control del Programa Vaso de Leche, Silva (2012) manifiesta:

Las municipalidades provinciales y distritales informan a la Contraloría General de la República, lo siguiente: el gasto efectuado, origen de los alimentos adquiridos y proveedores que abastecieron al Programa durante el mes reportado, utilizando el formato Programa Vaso de Leche (PVL) (anexo 1), este formato deberá llenarse por cada mes en que se reciba recursos del tesoro público, consignando el monto total de los compromisos efectuados en el mes, que incluye los montos pagados y los compromisos pendientes de pago con cargo a recursos del Programa. Dicho Formato debe contener la información del gasto efectuado, referida a tipo de alimentos adquiridos, datos del proveedor de cada producto, cantidades e importes comprados o recibidos como donación, gastos operativos del Programa y fuentes de financiamiento.

(p. 34)

#### **Teoría de la satisfacción**

Hernández (2011) señala que satisfacer es “complacer un deseo, y por derivación, satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es

complacer las necesidades de nuestros usuarios” (p. 2). Sin embargo, para que esta complacencia sea una verdad se requiere medirla.

Velandía, Ardón y Jara (2007) sostienen que mientras que la satisfacción para los economistas es un estado final, para los psicólogos es un proceso de evaluación. Aunque en sí la satisfacción es un fenómeno subjetivo, y por lo tanto, sus resultados van a depender del sujeto o sujetos del que se trate. En esta investigación la entendemos como un estado final.

El fenómeno de la satisfacción muestra aspectos como: la satisfacción es siempre respecto de algo (o alguien); tiene que ver con algo que se quiere (se espera, se desea), y con lo que entra en relación a la espera de un cierto efecto; es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Para que exista satisfacción o insatisfacción, como algo sentido en un sujeto, muchas veces debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o no, como “satisfactorio”. (Velandia, Ardón y Jara, 2007, p. 18)

En ese sentido la satisfacción no se da exclusivamente en forma individual, sino que trasciende lo social, es decir a grupos de sujetos pertenecientes a grupos sociales (Zas, 2002).

La satisfacción en la perspectiva de “resultado o estado final, se relaciona con un sentimiento de saciedad y por lo tanto de contento” y “asociada a una visión utilitarista del comportamiento, la cual asume que la reacción del sujeto es el resultado

del procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado producto” (Velandia, Ardón y Jara, 2007, p. 22). De acuerdo con estos autores, para el cognitivismo la satisfacción es el resultado del procesamiento de la información el mismo que actúa de manera independiente sin la intervención de procesos afectivos.

La perspectiva afectiva de la satisfacción se sostiene en los postulados de Hunt (1977), y no se debe entender solo a partir del procesamiento de información. Es fundamental la presencia del componente afectivo en el proceso de consumo o uso del producto. (Velandia, Ardón y Jara, 2007, p.15).

Es decir, durante el proceso de adquisición se dan procesos mentales subjetivos como sentimientos, estados de ánimo, emociones distintas a la satisfacción y generalmente la anteceden. De acuerdo a lo señalado pues vemos que la satisfacción se forma con los aportes de los constructos cognitivos y afectivos; se trata de dos mecanismos que actúan conjuntamente: “el primero, relacionado con los resultados funcionales y comparativos (que le da el producto al consumidor) y, el otro, se refiere a la influencia del producto en el afecto (cómo provoca emociones)” (Velandia, Ardón y Jara, 2007, p.15). En esta investigación se tuvo en cuenta ambas cosas.

### **Satisfacción en puntualidad**

Según Herrera (2019), “al ser puntuales estamos brindando satisfacción a otra persona, por el contrario, la falta de puntualidad no solo genera ira al cliente, sino una pésima presentación y perjuicios para la entidad” (p. 30). Este autor también señala que “la impuntualidad genera muchas molestias, por no cumplir con lo planificado, ya que desequilibra el tiempo en la persona quien recibe el servicio o producto, provocando la

insatisfacción del individuo” (Herrera, 2019, p. 30). En el caso de la investigación, la puntualidad es medida por la entrega oportuna de los bienes a los beneficiarios, es decir en las fechas programadas de entrega.

### **Satisfacción en calidad**

Según Herrera (2019), la palabra calidad “en latín es una condición, una manera de ser, su concepto castellano es un atributo o grupo de características propios de una cosa, que considera verla como igual, bien o mal que las demás de su tipo” (Herrera, 2019). En otras palabras, es la capacidad para el uso, complaciendo las exigencias del usuario; es decir, son las especificaciones de un producto que nos lleva al deleite de las exigencias de la persona (Herrera, 2019).

En esta investigación, calidad se refiere a la calidad del producto y del servicio. La calidad del producto está referida a los valores nutricionales y la calidad de servicio se refiere a la calidad de la preparación del producto y a la calidad de atención de los trabajadores que administran el Vaso de Leche.

### **Satisfacción en la atención**

Herrera (2019) señala que el servicio al consumidor se entiende como la atención que satisface a los consumidores, es decir la forma como tratamos al cliente cuando nos relacionamos o interactuamos con el cliente.

En esta investigación la atención a los usuarios lo brinda, por un lado, el personal que administra el Vaso de Leche y, por otro lado, el personal que prepara los alimentos. Su valoración se mide con una escala Likert.

## **Satisfacción en la distribución**

La distribución es un instrumento de la mercadotecnia que incorpora un grupo de estrategias, procesos y procedimientos necesarios para trasladar los productos desde el inicio de la fabricación hasta el destino en el que esté disponible para el consumidor o usuario industrial en las cantidades precisas, en las mejores condiciones óptimas de consumo o uso y en el momento y lugar en el que los consumidores lo requieran y/o pretenda (Herrera, 2019, p. 26).

En esta investigación, la distribución es entendida como la entrega de productos alimenticios a las beneficiarias en un lugar (generalmente los ambientes de la municipalidad o la casa de una beneficiaria. Se mide por las condiciones óptimas de entrega.

## **Características de los beneficiarios**

Los beneficiarios del Programa Vaso de Leche “son los niños de 0 a 6 años, madres gestantes y madres en lactancia” (Silva, 2012, p. 23). Las personas estudiadas son las madres gestantes y las madres de los niños de 0 a 6 años de edad. Por lo tanto, las características socioeconómicas corresponden a estas madres. El 79.8% de los participantes no son pobres, el 20.7% son pobres, 13.4% sufren algún grado de desnutrición: Las madres tienen entre 18 a 50 años de edad, con un grado de escolaridad promedio de 10 años. Un gran número es dependiente de su pareja y tienen en promedio 2.8 hijos. Un 30% actúa como madre soltera. En la zona rural vive el 48.2% y el restante en la zona urbana. La mayor parte de ellas tiene acceso a agua, luz y carretera.

La satisfacción del beneficiario se derivó de las respuestas de las madres encargadas de la administración de los alimentos del vaso de leche sobre los procedimientos de empadronamiento, adquisición, distribución y control del Programa.

El nivel de satisfacción no siempre es el mismo en todas las personas porque cada persona es la que evalúa la satisfacción del servicio o bien en función a sus necesidades. Algunos autores señalan que existen 5 estados de satisfacción de los clientes: “satisfacción, irritación, insatisfacción, enfado y excitación” (Abanto y Cabrera, 2017). De acuerdo a esta escala, mientras más satisfecho se sienta el cliente, volverá al establecimiento a hacer uso de los producto o servicios que este brinda. Por el contrario, si la experiencia del cliente es irritante o insatisfecha es muy probable que no regrese nunca más (Herrera, 2019).

Sin embargo, hay que tener en cuenta que la entrega del Vaso de Leche es gratuita. Por lo tanto, el beneficiario podría volver al establecimiento a pesar de que el producto o la atención no tenga calidad, precisamente por tratarse de un bien gratuito.

### ***2.2.2. Teoría del capital humano***

La teoría del capital humano es propuesta por Schultz (1960) y Becker (2009). Destaca la importancia de que la población debe adquirir capacidades y habilidades mediante el proceso educativo y ser fortalecida con una adecuada nutrición que contribuya al adecuado crecimiento y desarrollo físico de la persona. La teoría del capital humano en el caso de la investigación explica la formación del capital humano a largo plazo, a partir de una adecuada nutrición en los primeros años, y en especial durante la infancia, etapa en la cual se tiene que garantizar hasta los 6 años el crecimiento del cerebro a fin de que la persona logre toda su potencialidad intelectual.



Y es precisamente en este punto donde el PVL contribuye a elevar el estado de nutrición de sus beneficiarios. Es decir, proporciona complementación alimentaria a las personas en riesgo alimentario y eleva el estado nutricional y por otro lado garantiza el desarrollo de la persona, en especial del cerebro.

Lo anterior significa que si la persona logra desarrollar adecuadamente su cerebro hasta los 6 años tendrá la posibilidad de lograr un desarrollo intelectual adecuado que repercutirá en su capacidad de raciocinio, capacidad de aprendizaje y por lo tanto en su capacidad productiva. En resumen, el programa Vaso de Leche ayuda nutricionalmente a las personas con inseguridad alimentaria. Además, propicia el desarrollo intelectual, acorde con lo que sustenta la teoría del capital humano.

#### ***2.2.4 Teoría de la gestión***

La Picado y Golovina (2021) sostienen que entre las teorías de la gestión están “la teoría clásica de la administración, la teoría de las relaciones humanas, la teoría del comportamiento organizacional, la teoría de sistemas, la teoría de la burocracia y la teoría de la contingencia” (p. 23).

##### **a) La teoría científica de la administración**

Surge cuando se emplea el método científico en la administración en lugar de las pruebas de ensayo y error que se venía aplicando. Chiavenato (2007) señala que la administración que propuso Taylor en 1878 es la aplicación de la ciencia en lugar del empirismo, que se traduce en eficiencia y eficacia en los resultados de gestión de la empresa. Asimismo, puso mucho énfasis en la administración científica del trabajo, recomendando la capacitación del recurso humano como una manera de incrementar la

productividad y estableció que una buena selección del personal contribuye a mejorar la gestión.

#### **b) Teoría clásica de la administración**

Henry Fayol (1916) es conocido como el padre de la administración y el iniciador de la administración moderna. Picado y Sergueyevna (2020) afirman que la administración selecciona los objetivos apropiados para guiar y dirigir a la empresa a su logro. Fayol propuso la división de las actividades industriales en actividad técnica, comercial, financiera, de seguridad, contable y gerencial; además formula 14 principios de administración: autoridad, responsabilidad, unidad de mando, cadena de escala, espíritu corporativo (UNERMB, 2021). Actualmente, los principios de Fayol se aplican a través de las fases de la administración. Su aplicación es universal.

#### **c) Teoría de las relaciones humanas**

Surgió en los Estados Unidos luego de evaluar los experimentos realizados en Hawthorne Works en 1932. Fue desarrollado por Elton Mayo en 1955 y es una forma de acción psicológica en la que las personas sometidas a un experimento adoptan modificaciones en su conducta al saberse estudiados y no como resultado del experimento. Actualmente sus aportes se usan en la administración a través de las actitudes, relaciones sociales y sus efectos en el desempeño (Fernández-Moyano, y otros (2014).

#### **d) Teoría científica del comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional estudia la forma en la que se comportan los trabajadores en la organización, su forma de interactuar entre sí y la forma como trabajan dentro de la organización; es decir estudia la relación entre el comportamiento

humano y la empresa u organización. El comportamiento organizacional se basa en a) las personas a nivel individual y grupal. Por lo tanto, las organizaciones deben fomentar la retención del talento e incrementar el compromiso de los trabajadores para con la organización; b) una estructura organizacional definida en la organización; c) tecnología porque permite mejorar las relaciones funcionales entre las diferentes departamentos de la organización; d) entorno interno y externo a la organización que afecta las actitudes de los trabajadores y su condición de trabajo. Conocer el entorno es fundamental para la organización.

#### **e) Teoría de la burocracia**

Está relacionada con la organización de la empresa. Picado y Sergueyevna (2020) señalan que la teoría de la burocracia se relaciona con la empresa a través de la designación del trabajador en puestos jerárquicos basados en destrezas, conocimientos, experiencia y dominio profesional.

La teoría de la burocracia establece la organización empresarial por rangos jerárquicos basada en un ordenamiento jurídico y la máxima expresión es la organización burocrática. Fue conceptualizada como una forma de remediar las dificultades de la institución de manera racional.

#### **f) Teoría de la contingencia**

Señala que la gestión de la empresa no es absoluta. La aplicación de instrumentos de gestión no da los mismos resultados a nivel de las organizaciones. Los resultados estarán ligados a los acontecimientos que se den en el entorno de la institución, por lo que el gerente debe estar preparado para lidiar en escenarios diversos.

## **Gestión administrativa**

Para dirigir una empresa y/o una institución se debe seguir una serie de etapas establecidas en la teoría administrativa. La gestión sistemática se inicia con el proceso de planificación, organización, dirección y evaluación. Este sistema sirve para fijar las metas y seguir los procedimientos para lograr los objetivos e involucra el manejo de procesos y de personas. En los programas el sistema de gestión ya viene establecido y el servidor se limita a cumplirla.

## **Pandemia COVID 19 y sus efectos**

La pandemia COVID 19, iniciada en el año 2020 conllevó a tomar diversas medidas según el país que lo afrontó. En algunos de ellos hubo confinamiento total o parcial. En el Perú el confinamiento fue total, con restricciones a la actividad económica las cuales repercutieron en la disminución de la oferta agregada (-11% PBI), pérdida de empleo en un 20%, además de adaptaciones en el trabajo a través de la atención virtual. En las instituciones públicas se paralizó el servicio en un primer inicio. Solo atendieron las instituciones que por el tipo de prestación no podían parar, entre ellas el sector salud y la policía. A nivel de los gobiernos municipales la paralización trajo efectos negativos en el cumplimiento de la inversión programada y en la atención del programa Vaso de Leche que no pudo atender en forma normal, agudizando así el problema nutricional de sus beneficiarios dada su condición de pobreza mayoritaria la que indudablemente traerá secuelas derivadas de la desnutrición en el mediano y largo plazo.

## **2.4. Definición de términos**

### **Beneficiarias**

Son personas que gozan de algún beneficio, para lo cual han sido seleccionados en base a parámetros establecidos en algún reglamento (Borda, 2019).

### **Cobertura**

Es el porcentaje de la población objetivo que recibe beneficios, en tanto que por focalización nos referimos a en qué medida los recursos se concentran en la población objetivo.

### **Focalización**

“Conjunto de reglas e instrumentos que permiten identificar a personas o grupos poblacionales en situación de pobreza, vulnerabilidad o exclusión, como potenciales beneficiarios de intervenciones, a ser provistas por los programas sociales y subsidios del Estado” (Municipalidad de Morropón, 2015, párr. 1).

### **La gestión**

Consiste en un conjunto de acciones y/o procesos que permitan cumplir algunos objetivos y metas propuestas por el estado para enfrentar problemas como la pobreza y desnutrición.

### **Gestión administrativa**

“Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo, los cuales son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (Soria, 2011).

## **La satisfacción**

“Estimación cognitiva calificando aspectos tales como las bondades de los productos y la aseveración de las expectativas” (Esteban, 2017, p. 23).

## **Programa Vaso de Leche (PVL)**

“Es un programa de apoyo alimentario, dirigido a la población más pobre a quienes se les entrega una ración diaria de leche o cualquier otro producto similar” (Ramírez, 2017, p. 31).

## **Ración alimentaria**

“Es la unidad de medida diaria que recibe la población vulnerable. Consta de 250 centímetros cúbicos de leche de enriquecidos lácteos o en cualquiera de sus presentaciones que contenga como mínimo el 90 % de alimentos nacionales tales como quinua, quiwicha, y otros, cuyo valor nutricional sea balanceado y a bajo costo” (Ramírez, 2017, p. 15).

## **2.5. Hipótesis general**

Existe una relación positiva entre la satisfacción percibida por los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche del distrito de Caraz y la gestión del Programa por parte de la Municipalidad Provincial de Huaylas -2021.

## **Específicas**

- a) Existe una relación positiva entre la gestión del Programa del Vaso de Leche por la Municipalidad Provincial de Huaylas y la satisfacción percibida por distribución en las beneficiarias del distrito de Caraz 2021.

- b) Existe una relación positiva entre la gestión del Programa del Vaso de Leche por la Municipalidad Provincial de Huaylas y la satisfacción percibida por puntualidad de las beneficiarias del distrito de Caraz 2021.
- c) Existe una relación positiva entre la gestión del Programa del Vaso de Leche por la Municipalidad Provincial de Huaylas y la satisfacción percibida por calidad de las beneficiarias del distrito de Caraz 2021.
- d) Existe una relación positiva entre la gestión del Programa del Vaso de Leche por la Municipalidad Provincial de Huaylas y la satisfacción percibida por atención de las beneficiarias del distrito de Caraz 2021.

### **2.5.1. Variables**

**Variable 1:** Gestión del Programa del Vaso de Leche

#### **Definición conceptual**

Es el conjunto de etapas como planificar, organizar, dirigir y evaluar que tienen que realizar los encargados de administrar el programa para conseguir los objetivos planeados en forma eficiente.

#### **Definición operacional**

Operacionalmente la gestión del Programa del Vaso de Leche se midió por las actividades de planificación, organización, dirección y evaluación del dicho Programa. Para ello se empleó un cuestionario dirigido a los beneficiarios del programa.

**Variable 2:** Satisfacción

#### **Definición conceptual**

La satisfacción del cliente es una medición que indica el grado de satisfacción de un comprador al consumir un producto o servicio ofrecido por una empresa.

Esta valoración es el resultado de las expectativas del cliente hacia un producto o servicio y el valor real que recibe de este (Chávez, 2022).

### **Definición operacional de satisfacción**

Operacionalmente, la satisfacción de las beneficiarias del programa se midió a través de sus dimensiones: distribución, puntualidad, calidad y atención. Se aplicó un cuestionario a los beneficiarios y se midió con una escala Likert. Los valores son: “Nada satisfecho, Poco satisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho” (Herrera, 2019).



## 2.5.2. Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Índice	Escala y Categoría
<p><b>Gestión del programa Vaso de Leche</b></p> <p>Definición</p> <p>Es el conjunto de etapas como planificar, organizar, dirigir y evaluar que tienen que realizar los encargados de administrar el programa para conseguir planificados, en forma eficiente.</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Evaluación</p>	<p>Identifica las actividades de cada una de ellas</p>	<p>Ítem 1 a 4</p>	<p>Nada satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Ni satisfecho ni insatisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p>
<p><b>Satisfacción</b></p> <p>Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y estos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.</p>	<p>Distribución</p>	<p>Oportuna distribución de Alimentos</p>	<p>Ítem 1 a 3</p>	<p>Nada satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Ni satisfecho ni insatisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p>
	<p>Puntualidad</p>	<p>Manifiesta el grado de satisfacción en la entrega de productos por parte de la municipalidad</p> <p>Identifica el grado de satisfacción en el cumplimiento de actividades</p>	<p>Ítem 4 a 10</p>	
	<p>Calidad</p>	<p>Manifiesta el grado de satisfacción del aporte nutricional de la ración.</p> <p>Grado de satisfacción del producto recibido.</p>	<p>Ítem 11 a 16</p>	
	<p>Atención</p>	<p>Identifica el grado de satisfacción en cuanto al trato brindado por los administradores del programa</p>	<p>Ítem 17 a 19</p>	

## Capítulo III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de investigación

La presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo, pues la investigación siguió una serie de fases consecutivas, iniciándose por la realidad problemática y finalizando en las conclusiones. Asimismo, los resultados se expresan en valores numéricos.

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, ya que permitió describir la relación que existe entre las variables *gestión* y *satisfacción*.

#### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, de corte transversal. Se empleó una sola muestra y se indagó sobre dos variables.

#### 3.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por 550 beneficiarias del programa del Vaso de Leche del distrito de Caraz urbano.

La muestra se calculó para un nivel de confianza del 95 % y un error del 5 %, siguiendo estos parámetros:

$$\text{Población } N = 550$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$Z = 1.96$$

$$e = 0.05$$

El valor de la muestra se calculó con una calculadora de muestras y fue igual a muestra  $n = 95$  beneficiarias.

### **Técnicas e instrumento(s) de recolección de datos**

Como técnica se usó la encuesta y como instrumento, el cuestionario.

### **Validación de contenido y fiabilidad**

El cuestionario fue validado mediante juicio de expertos y su fiabilidad se estableció estadísticamente.

### **3.4. Metodología de la investigación**

La investigación se inició identificando a las beneficiarias que iban a responder el cuestionario de manera aleatoria en cada uno de los comités del Vaso de Leche del distrito de Caraz. Esta identificación se hizo mediante la base de datos del Programa que tiene la Municipalidad. Luego, se les dio a conocer a las beneficiarias la ficha de consentimiento informado a fin de que cada una de ellas la lea, conozca, acepte y firme. A las beneficiarias seleccionadas se les informó el objetivo del estudio y las condiciones en las cuales participarían.

Se aplicó el cuestionario aproximadamente 15 minutos por persona. Luego, se realizó el trabajo de gabinete. Las encuestas fueron ingresadas a una hoja Excel y migradas al programa SPSS para su tratamiento estadístico.

Los resultados se analizaron en función de las variables consideradas. Posteriormente, se hizo el análisis estadístico y se evaluó la significancia estadística. También se realizó el contraste de las hipótesis. Finalmente, se procedió con la redacción del informe.

### 3.5 Ficha del instrumento

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
Nombre:	Cuestionario
Autor original	Claudia Herrera Ruesta
Adaptado por	Jhoselyn Claudia Chauca Leiva
Año	2020
Duración	15 minutos (aproximadamente)
Tipo de ítem	En forma de pregunta
Objetivo:	Determinar la incidencia de la gestión del Programa Vaso de Leche en la satisfacción de las beneficiarias.
Ámbito de aplicación	Beneficiarias del Programa Vaso de Leche en el distrito de Caraz
Nº de ítems	
Dimensiones	Explora los procesos de distribución, atención, calidad y puntualidad del Programa Vaso de Leche del distrito de Caraz. A su vez explora el grado de satisfacción de las beneficiarias.
Administración:	Individual
Validez:	Mediante Juicio de expertos.
Confiabilidad	Por consistencia interna a partir del análisis del coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach = 0.942.
Aspectos a evaluar:	El cuestionario está constituido por 19 ítems para medir la satisfacción: Del 1 a 3, miden la percepción de la puntualidad Del 4 a 10, miden la percepción por calidad Del 11 a 16, miden la percepción de la atención Del 17 al 19, miden la percepción de la distribución Un cuestionario constituido por 4 preguntas para medir la gestión:
Calificación:	Escala Likert: Nada satisfecho = 1; Poco satisfecho = 2; Ni satisfecho ni insatisfecho = 3, Satisfecho= 4; Muy satisfecho = 5

## CAPÍTULO 4

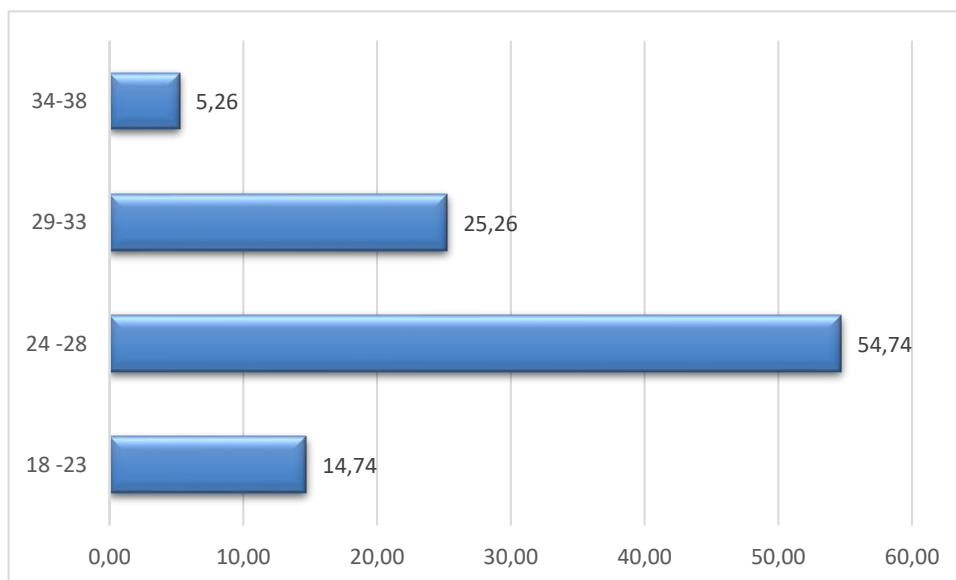
### RESULTADOS

#### 4.1 Presentación de resultados

##### 4.1.1 Perfil de la madre beneficiaria

**Figura 1**

*Edad de la madre beneficiaria (grupo de edad y %)*



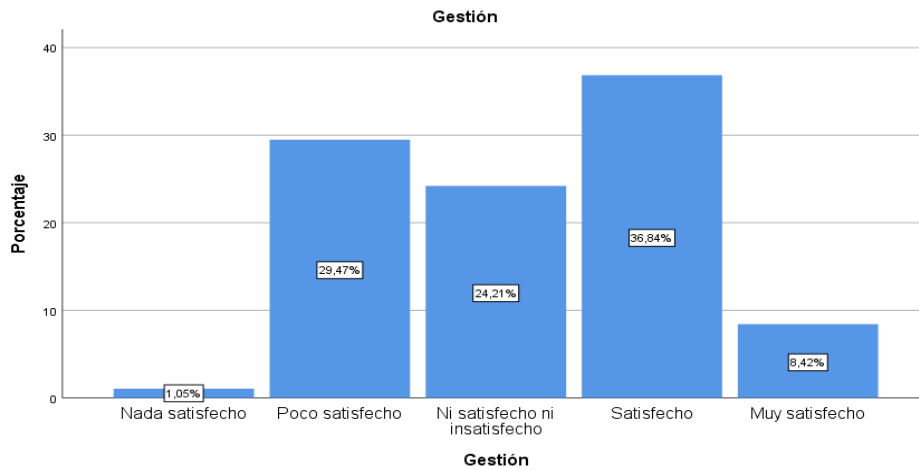
En la Figura 1, se observa que el rango de edad con mayor representatividad (54.74 %) fue de 24 a 28 años, seguido por 29 a 33 años (25.26 %). En tercer orden de importancia se ubicaron las madres entre los 18 y 23 años de edad (14.74 %).

## 4.1.2 Resultados de las variables Gestión y Programa del Vaso de Leche

### 4.1.2.1. Resultado de la variable Gestión del Programa

**Figura 2**

*Percepción de la variable Gestión del Vaso de Leche por los beneficiarios del Programa, Caraz, Huaylas, 2020*

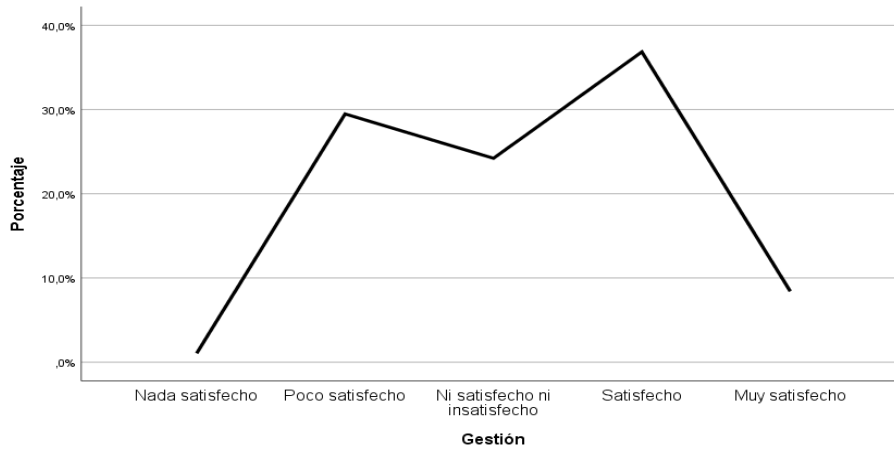


En la Figura 2 se aprecia que el 36.84 % de las beneficiarias se encuentran satisfechas con la gestión del programa que realiza la Municipalidad; el 24.21 % no está satisfecho ni insatisfecho; el 29.47 % está poco satisfecho; el 8.423 % está muy satisfecho y el 1.05 % nada satisfecho.

## Perfil de la variable Gestión

### Figura 3

*Percepción de la variable Gestión del Vaso de Leche por las beneficiarias del Programa, Caraz, Huaylas, 2021*

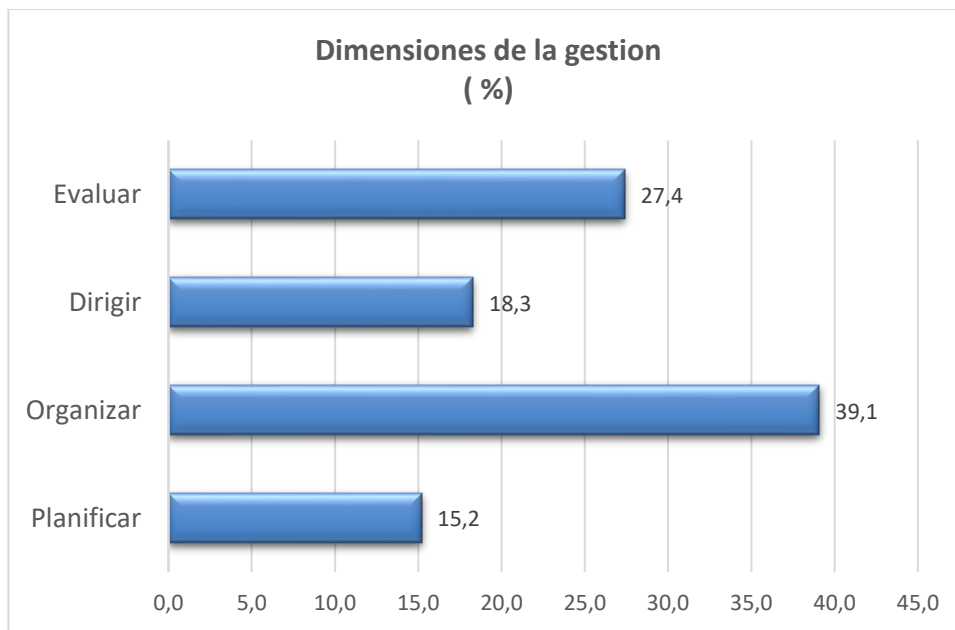


En la Figura 3, se observa el perfil de Gestión del Programa, caracterizado por un grupo de beneficiarios que permanecen indiferentes.

## Dimensiones de la variable Gestión

### Figura 4

*Percepción de las dimensiones de la variable gestión apreciados por las beneficiarias del Programa, Caraz, Huaylas, 2021*



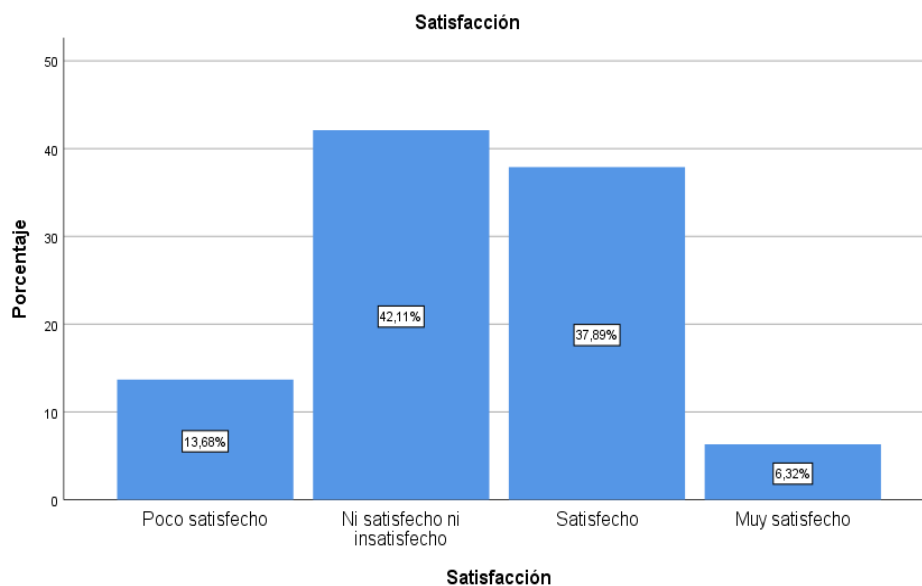
En la Figura 4, se observa la percepción que tienen las beneficiarias del programa sobre las dimensiones de la variable Gestión. La dimensión 'organizar' es valorada en 39.1 %, 'evaluar' con el 27.4 %, 'dirigir' con el 18.3 % y 'planificar' con el 15.2 %.



#### 4.1.2.2 Resultado de la variable Satisfacción.

**Figura 5**

*Percepción de la variable Gestión del vaso de Leche por las beneficiarias del Programa, Caraz, Huaylas, 2021*

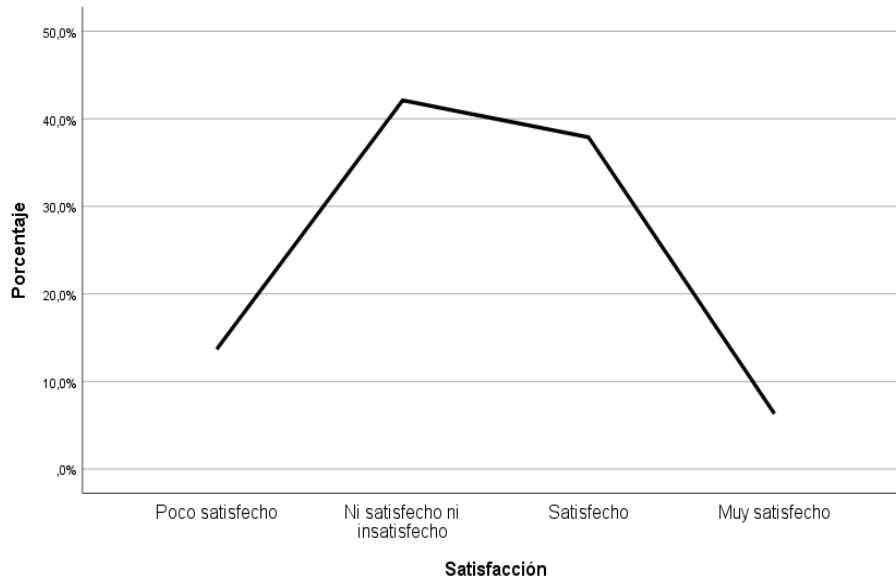


En la Figura 5, se aprecia la percepción de satisfacción que tienen las beneficiarias sobre la gestión del programa; así el 37.89 % manifiesta estar 'satisfecho'; el 42.11 %, 'indiferente'; el 6.32 %, 'muy satisfecho' y el 13.68 % 'poco satisfecho'.

## Perfil de la variable Satisfacción

**Figura 6**

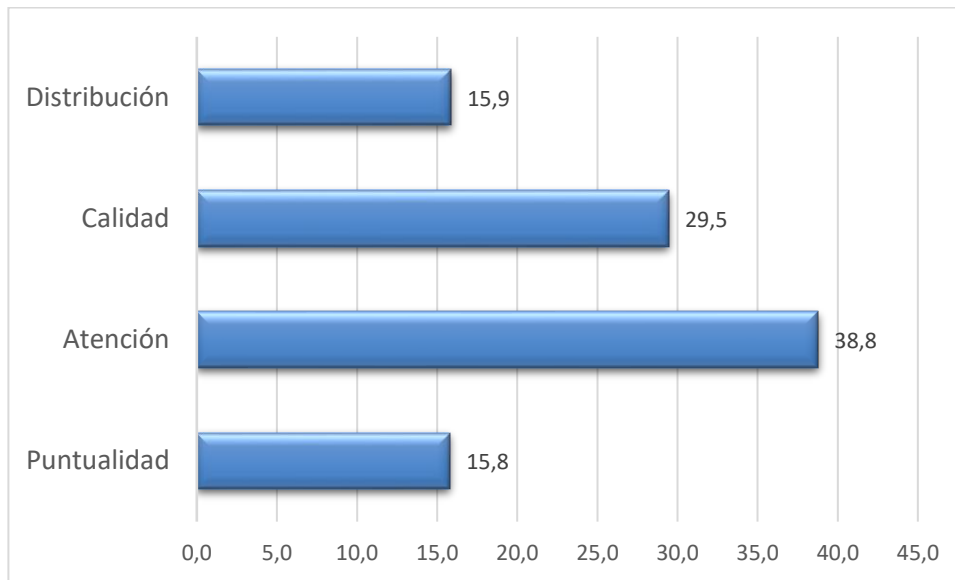
*Percepción de la variable Gestión del Vaso de Leche por las beneficiarias del Programa, Caraz, Huaylas, 2021*



## Dimensiones de la variable Satisfacción

### Figura 7

*Percepción de las dimensiones de la satisfacción por las beneficiarias del Programa, Caraz, Huaylas, 2021*



En la Figura 7, los resultados muestran que la dimensión 'atención' tiene la mayor percepción con el 38.8 %, seguida de la 'calidad' con el 29.5 %, 'distribución' con el 15.9 % y 'puntualidad' con el 15.8 %.

### 4.1.3 Resultados de la relación de las variables

#### 4.1.3.1 Relación entre Satisfacción y Gestión

**Tabla 2**

*Tabla cruzada entre las variables Satisfacción y Gestión del Programa Vaso de Leche*

*Caraz*

**Tabla cruzada Satisfacción (Agrupada)\*Gestión (Agrupada)**

			Gestión (Agrupada)				Total
			NADA SATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
Satisfacción (Agrupada)	NADA	Recuento	4	2	7	0	13
		Recuento esperado	4,0	3,1	4,8	1,1	13,0
		% del total	4,2 %	2,1 %	7,4 %	0,0 %	13,7 %
	POCO	Recuento	12	16	10	2	40
		Recuento esperado	12,2	9,7	14,7	3,4	40,0
		% del total	12,6 %	16,8 %	10,5 %	2,1 %	42,1 %
	SATISFECHO	Recuento	13	4	13	6	36
		Recuento esperado	11,0	8,7	13,3	3,0	36,0
		% del total	13,7 %	4,2 %	13,7 %	6,3 %	37,9 %
	MUY	Recuento	0	1	5	0	6
		Recuento esperado	1,8	1,5	2,2	,5	6,0
		% del total	0,0 %	1,1 %	5,3 %	0,0 %	6,3 %
Total	Recuento	29	23	35	8	95	
	Recuento esperado	29,0	23,0	35,0	8,0	95,0	
	% del total	30,5 %	24,2 %	36,8 %	8,4 %	100,0 %	
	total						

Los resultados de la Tabla 2 muestran que el 13.7 % de los encuestados tienen una percepción de 'nada satisfecho' de la gestión del Programa y dentro de ellos el 4.2 % está 'nada satisfecho'; el 2.1 %, 'poco satisfecho'; y el 7.4 %, 'satisfecho'.

El 42.1 % de los encuestados manifiesta estar 'poco satisfecho', y dentro de este grupo el 12.6 % está 'nada satisfecho' con la gestión y el 16.8 % 'poco satisfecho' con la gestión.

El 37.9 % de los encuestados manifiesta estar 'satisfecho' con la gestión del programa, y dentro de este grupo el 13.7 % está 'nada satisfecho' con la gestión y el 13.7 % está 'satisfecho' con la gestión.

El 6.3 % de los encuestados manifiesta estar 'muy satisfecho' con la gestión del programa. Por lo que, a manera de resumen, diremos que más del 50 % de las beneficiarias del PVL refieren estar 'poco satisfechas' con la gestión del programa.

### Tabla 3

#### *Prueba Chi-Cuadrado para la variable satisfacción y gestión*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,564a	9	,015
Razón de verosimilitud	22,596	9	,007
Asociación lineal por lineal	2,042	1	,153
V de Cramer	,269		,015
Coefficiente de contingencia	,212		,015
N° de casos válidos	95		

10 casillas (18.5 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 51.

En la Tabla 3, se muestra que el estadístico Chi-cuadrado tiene significación asintótica bilateral igual a 0.015 indicando que existe relación entre las dos variables. El coeficiente de contingencia y la V de Cramer indican baja relación entre las variables, ambas son significativas estadísticamente.

#### 4.1.3.2. Relación entre las dimensiones de la satisfacción con la variable gestión

##### 1. Relación entre la percepción por puntualidad y la gestión

**Tabla 4**

*Prueba chi cuadrado percepción por puntualidad y gestión*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,029 <sup>a</sup>	6	,236
Razón de verosimilitud	8,587	6	,198
Asociación lineal por lineal	1,558	1	,212
V de Cramer	,206		,236
Coefficiente de Contingencia	,279		,236
N de casos válidos	95		

*Nota.* 8 casillas (66.7 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 08.

En la Tabla 4, se presenta la significancia estadística entre la satisfacción percibida por puntualidad y la gestión que es igual a 0.236 y no es significativa. Esto es corroborado por el coeficiente de contingencia que indica una relación muy baja, es decir, no significativa.

##### 2. Relación entre la percepción por calidad y la gestión

**Tabla 5**

*Prueba chi cuadrado percepción por calidad y gestión*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,089 <sup>a</sup>	12	,012
Razón de verosimilitud	7,506	12	,012
Asociación lineal por lineal	1,076	1	,010
V de Cramer	,146		,012
Coefficiente de Contingencia	,245		,012
N de casos válidos	95		

6 casillas (20.0 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 08.

*Nota.* En la Tabla 5, se presenta la significancia estadística entre la satisfacción percibida por puntualidad y la gestión igual a 0.012. Esta es significativa estadísticamente ( $p < 0.05$ ) y es corroborada por el coeficiente de contingencia igual a 0.245, lo cual indica una relación baja, pero significativa.

### 3. Relación entre la percepción por atención y la gestión

**Tabla 6**

*Prueba chi cuadrado percepción por atención y gestión*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2, 173a	6	,003
Razón de verosimilitud	2,216	6	,049
Asociación lineal por lineal	,109	1	,041
V de Cramer	,107		,003
Coefficiente de Contingencia	,150		,003
N de casos válidos	95		

6 casillas (17.0 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .67.

*Nota.* En la Tabla 6, se presenta la significancia estadística entre la satisfacción percibida por atención y la gestión igual a 0.003. Esta es significativa estadísticamente ( $p < 0.05$ ) y es corroborada por el coeficiente de contingencia igual a 0.15, lo cual indica una relación baja, pero significativa.

#### 4. Relación entre la percepción de la distribución y la gestión

**Tabla 7**

*Prueba chi cuadrado percepción por distribución y gestión*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,650 <sup>a</sup>	6	,851
Razón de verosimilitud	2,923	6	,818
Asociación lineal por lineal	,022	1	,881
V de Cramer	,118		,851
Coefficiente de Contingencia	,165		,851
N de casos válidos	95		

a. 6 casillas (50.0 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .08.

*Nota.* En la Tabla 7, se presenta la significancia estadística entre la satisfacción percibida por atención y la gestión igual a 0.851. Esta no es significativa estadísticamente ( $p > 0.05$ ) y es corroborada por el coeficiente de contingencia igual a 0.165, lo cual indica una relación baja no significativa.



## 5. DISCUSIÓN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la satisfacción percibida por el usuario del Programa Vaso de Leche del distrito de Caraz y la gestión del Programa por parte de la Municipalidad de Huaylas. Las informantes son mujeres en su totalidad y todas son beneficiarias del programa. Sus edades fluctúan entre 18 y 38 años de edad. El 54.7 % lo conforman informantes de las edades de 24 a 28 años, seguido del grupo de 29 a 33 años (25.2 %) y en tercer lugar, el grupo de 18 a 23 años (14.7 %).

Las variables analizadas son 'satisfacción percibida' y 'gestión del programa' a nivel general, es decir incluyendo todas sus dimensiones y un análisis independiente en las que se relaciona la gestión (a nivel general) con las dimensiones de la satisfacción percibida.

Para la variable 'gestión' los resultados muestran un nivel de 'satisfecho' (6.84 %), 'poco satisfecho' (29.47 %), 'ni satisfecho ni insatisfecho' (24.21 %) y 'satisfecho' (8.42 %). Estos resultados indican que el 45.26 % de los beneficiarios está por encima del nivel 'satisfecho', lo cual se debería a los atributos de la puntualidad y atención. Pero existe un 30.5 % que está por debajo de 'poco satisfecho' que se debería a los atributos de la distribución y la calidad. Sin embargo, el 24.21 % que no está ni satisfecho ni insatisfecho posiblemente sea por el temor a ser retirado del programa si no opina a favor.

Los atributos que resaltan de la variable 'gestión' son la organización y la evaluación como consecuencia de la adecuada organización de los comités y la evaluación de las condiciones. De ello se infiere que las beneficiarias valoran y están

satisfechas con estas actividades. Los atributos de la ‘gestión’ que no resaltan son la planificación y la dirección. En el caso de la planificación, los procesos de focalización geográfica y personal no son muy eficientes y generalmente reflejan una subfocalización; y la dirección presenta errores en la puntualidad y demora en la entrega de los productos.

Los resultados muestran, para la variable satisfacción percibida, un nivel de ‘muy satisfecho’ (6.32 %); ‘satisfecho’ (37.89 %), ‘ni satisfecho ni insatisfecho’ (42.11 %) y ‘poco satisfecho’ (13.68 %). Se observa un porcentaje muy alto de beneficiarias que no expresa si están ‘satisfechas’ o ‘insatisfechas’, posiblemente por el manejo político en el que está inmerso el programa o por temor a ser retiradas del programa.

Los atributos de la gestión que resaltan en la percepción de la satisfacción sobre la organización y la evaluación. La organización está referida al cumplimiento de la organización de los comités del vaso de leche y los procesos de compra. La evaluación está referida a la supervisión durante la entrega de los productos.

Los atributos de la gestión que no resaltan en cuanto a la satisfacción percibida son la planificación y la distribución; en cuanto a la distribución se observan fallas en el cronograma de distribución la cual provoca hacinamiento y pérdida de tiempo y en cuanto a la planificación se observa que existen fallas en el proceso de focalización y en los procesos de almacenamiento y conservación de los productos.

Los resultados muestran que la relación entre la variable percepción de la satisfacción y la gestión a nivel general es positiva y estadísticamente significativa para un nivel de confianza del 95 %. Sin embargo, la relación entre estas dos variables es baja, tal como lo indica el coeficiente de contingencia de 0.21 y la V de Cramer igual

a 0.26. Esto significa que la gestión del Programa no está generando un elevado grado de satisfacción en las beneficiarias debido a que las dimensiones de la planificación y la evaluación no están contribuyendo a generar satisfacción. Por ejemplo, en el tema de la planificación se observa que el proceso de captar niños tiene errores al considerar la edad del niño, y existe demora en la ejecución del presupuesto. Por ello, el elevado número de usuarios que no han vertido su opinión sobre la satisfacción no permite realizar una adecuada relación de las variables.

Al analizar las dimensiones de la satisfacción con la gestión se puede observar que la relación entre la percepción por puntualidad y la gestión no están asociadas. Es decir, la percepción por puntualidad, como resultado de la gestión no es valorada por las beneficiarias debido a que frecuentemente el cronograma de distribución o el proceso de compra no se ejecuta en las fechas programadas; y existen errores administrativos que propician su incumplimiento.

La percepción por calidad y la gestión están asociadas. Los resultados indican que la relación es baja pero positiva, con significancia estadística. La baja relación entre estas dos variables posiblemente se debe a que los productos y, en especial la leche, tengan una presentación diseñada para el programa (logo del programa) que difiere bastante de la presentación comercial y quizá por el hecho de que existe un alto porcentaje de beneficiarias que no han expresado su opinión, situación que influye en la relación baja.

La atención está referida a cómo desarrolla sus actividades la administración en cuanto al trato que da a las beneficiarias, la puntualidad en el cumplimiento de cronograma y la solución de problemas con prontitud. La relación de la gestión con la

percepción de la atención es positiva y significativa, pero muy baja. Esto indica que existen problemas en la atención del servicio y que son generadas posiblemente por la falta de capacitación en atención al cliente a los que administran el Programa. A esto se suma, la idiosincrasia del servidor público de que el cargo está para servirse y no para servir al resto.

La distribución se refiere al proceso de entrega de los productos del Vaso de Leche a las beneficiarias. Se observa que los productos no llegan con la puntualidad debida generalmente por retrasos en la compra y entrega de los mismos, así como por la gran concentración de beneficiarias en el momento de recibir los alimentos y que generan desorden. Esta situación ha determinado que estadísticamente las variables ‘distribución’ y ‘gestión’ no estén asociadas.

Los resultados a nivel general muestran que la relación entre la variable percepción de la satisfacción y de la gestión es positiva y estadísticamente significativa para un nivel de confianza del 95 %. Sin embargo, la relación entre estas dos variables es baja, tal como lo indica el coeficiente de contingencia de 0.21 y la V de Cramer igual a 0.26. Esto significa que la percepción sobre la gestión del Programa no es buena y por lo tanto no genera percepción elevada de satisfacción en las beneficiarias del debido a que las dimensiones ‘planificación’ y ‘evaluación’ no están contribuyendo a generar satisfacción y la contribución de la calidad y la distribución son bajas. De acuerdo a la teoría administrativa, una gestión efectiva se da cuando las cuatro dimensiones de la planificación están interrelacionadas y trabajan en conjunto, situación que aparentemente no se está dando en la Municipalidad y que podría deberse a la falta de capacitación del personal o a una mala dirección en general.

Lo señalado anteriormente nos permite afirmar que, a pesar de que existe una relación significativa entre la gestión del programa y la percepción de satisfacción por parte de las beneficiarias, esta no es excelente, debido a que existen fallas en el sistema de gestión. Estos resultados son respaldados por Calero (2017) quien señala que el Estado interviene para mejorar la nutrición a través de programas sociales. Las conclusiones de González, Ortega, Grijalva (2016) también respaldan nuestro resultado. Ellos concluyen que el proceso de seguimiento e institucionalización de los programas sociales permite un ambiente organizacional adecuado para el desarrollo de un programa de educación nutricional.

Los resultados de la investigación de Atalah y Ramos (2005) también son concurrentes con nuestros resultados. Ellos señalan que la gestión se ve afectada por las inadecuadas compras, lo que incide en que los resultados no sean eficientes. No obstante, nuestros resultados no concuerdan con los de Ramírez (2017) quien indica que existe una correlación positiva entre el Programa Vaso de Leche y la satisfacción de las beneficiarias de un asentamiento humano en el distrito de Villa María del Triunfo. Por otra parte, Meza (2016) señala que existen diferencias en el nivel de satisfacción de los usuarios en diferentes períodos. Las conclusiones de Abanto y Cabrera (2017) indican que, en Surco, en el Programa Vaso de Leche existe un registro y depuración irregular de beneficiarias y que está politizado. En el caso de nuestra investigación, se observa que un porcentaje alto de beneficiarias no opina.

Angeles (2017) señala que el control interno y la transparencia en la rendición de cuentas del Programa Vaso de Leche incide directamente en la gestión del Programa. La investigación de Zapata (2020) respalda los resultados de nuestra investigación,

pues afirma que la gestión del Programa Vaso de Leche incide en la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Moche, 2019. Pero, los resultados no coinciden plenamente con la investigación de Boy (2019), en Pacasmayo, quien señala que existe relación significativa entre gestión del Programa y la satisfacción en Pacasmayo.

A nivel cualitativo, la información ha sido analizada desde dos perspectivas: Primero, se han identificado los factores de la gestión que valoran las beneficiarias del Vaso de Leche. Se identificó dos categorías que influyen en su percepción de la gestión: actividades y motivos. Segundo, se han identificado los factores que aprecian las beneficiarias para determinar su percepción sobre la satisfacción.

Las beneficiarias son influenciadas por una serie de factores al realizar su apreciación sobre la gestión del Programa por parte de la Municipalidad: actividades administrativas como la compra de los productos, los proveedores de esos productos, la fecha de entrega de los mismos, la forma en que se distribuyen, la puntualidad en la ejecución del presupuesto, la puntualidad en la distribución del producto, la forma en que se realiza la focalización; sobre todo si la edad considerada es adecuada. También son influenciadas por la forma en que les tratan los encargados, la forma de organización de los comités y la forma de decidir la encargatura de la jefatura de los comités. Además, los motivos expresados para valorar la gestión son la rapidez en la atención, la justicia con la que se escogen a las beneficiarias, la ayuda para transportar los productos a sus comités, que la distribución sea mensual, la entrega transparente de los productos, el llenado y firma de las planillas delante de todos, las palabras de apoyo de los encargados y de vez en cuando la participación del alcalde.

La satisfacción que sienten las beneficiarias está ligada a las actividades administrativas. Si estas son adecuadas, la percepción de satisfacción sube, y viceversa. La colaboradora Urpi dice: “porque demoran en comprar, yo los botaría a esos trabajadores ociosos” (Comunicación personal, 10 de marzo de 2021). Quilla dice: “Debemos reclamar al alcalde para que nos atiendan sin fallar. Siempre se atrasan”. (Comunicación personal, 10 de marzo de 2021). Warac manifiesta: “Demora y demora. ¿Cuándo se acabará esto?” Warac (comunicación personal, 10 de marzo, 2021). Yana dice: “Debería haber trabajo para dejar esto. A veces me canso” (Comunicación personal, 10 de marzo de 2021). “No estoy contenta. La María hace lo que quiere en el comité y la administradora que le hace caso”, dice Misky (Comunicación personal, 10 de marzo de 2021). Según estos resultados, las beneficiarias muestran su satisfacción en función a cómo se desarrollan las actividades administrativas, pero también influyen las apreciaciones personales sobre los administradores y sobre las encargadas de los comités. Por lo tanto, la percepción de la satisfacción está muy vinculada a las actividades administrativas.

Teóricamente la investigación es respaldada por la teoría de la Intervención del Estado que señala que el Estado interviene para mejorar la situación socioeconómica de la población vulnerable. La intervención del Programa del Vaso de Leche se enmarca en esa teoría.

Los resultados de la investigación contribuyen a lograr los objetivos planteados. Sin embargo, las hipótesis específicas se corroboran parcialmente y la hipótesis general se corrobora totalmente. Además, la relación de las variables es bastante baja, y preocupa que exista un porcentaje alto de beneficiarias que opinan que no están ‘ni

satisfechas ni insatisfechas’, lo que refleja que la gestión del Programa no se está llevando muy bien.





## CONCLUSIONES

1. Existe una correspondencia muy débil entre la gestión del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad y la satisfacción percibida por las beneficiarias del distrito de Caraz-2021. Cuando la beneficiaria entra al programa, tiene una expectativa alta, ligada con los procesos de distribución, atención, puntualidad y calidad; pero cuando estas expectativas son contrastadas durante la ejecución de los servicios, baja el nivel de expectativa.
2. La relación existente entre el nivel de gestión del Programa respecto a la distribución de los alimentos y la satisfacción percibida de los beneficiarios es moderada debido a que los valores estadísticos V de Cramer (0,26) y el coeficiente de contingencia (0,21) son bajos.
3. Existe un nivel de correlación muy baja entre el nivel de gestión del Programa respecto a la puntualidad y la satisfacción percibida debido a que las entregas no se dan en los tiempos programados. Esto genera insatisfacción de las beneficiarias, tal como se corrobora con los estadísticos V de Cramer y Coeficiente de Contingencia.
4. Existe un nivel de correlación moderada entre el nivel de gestión del Programa respecto a la calidad de atención y la satisfacción percibida debido a que la atención de los administradores del programa no es buena, tal como lo corroboran los estadísticos V de Cramer y Coeficiente de Contingencia.
5. Existe un nivel de correlación moderada entre el nivel de gestión del Programa respecto a la calidad de los alimentos y la satisfacción percibida, debido a que la percepción de los usuarios sobre los alimentos distribuidos no es buena.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Huaylas mejorar el proceso de focalización del Programa Vaso de Leche a fin de garantizar la selección adecuada de los beneficiarios y así elevar el nivel de satisfacción de las beneficiarias.
2. Se recomienda a la gerencia de los programas sociales de la Municipalidad implementar cursos de capacitación para el personal administrativo en atención al cliente interno y externo con la finalidad de mejorar la atención de las beneficiarias.
3. Se recomienda a la gerencia del Programa Vaso de Leche actualizar permanentemente el diagnóstico del Programa a fin de ir mejorando las actividades, empleando para ello una evaluación basada en indicadores de gestión.
4. Se recomienda implementar indicadores de gestión a través del Balance Score Card para realizar un proceso de seguimiento de los procesos administrativos.
5. Se recomienda diseñar un manual de procedimientos de las actividades administrativas para estandarizar la atención de todo el proceso de gestión del Vaso de Leche.

## REFERENCIAS

- Abanto, R. T. y Cabrera, E. M. (2017). *Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el período comprendido entre 2015-2016*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://bit.ly/3TkPOCF>
- Albarracín, R. (2018). *Factores que influyen en la problemática de gestión del programa del Vaso de Leche en el distrito de Puno 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].
- Angeles, V. C. (2017). *Mecanismos institucionales de control y transparencia en la rendición de cuentas en la gestión del programa de vaso de leche en el distrito de Carabayllo - Lima, año 2014*. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. <https://bit.ly/3ltWckF>
- Antón, S. d. (2016). *Nivel de gestión del programa social Vaso de Leche en la municipalidad distrital de Jaén*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio UNC. <https://bit.ly/42eOoO5>
- Atalah, E. y Ramos, R. (20 de octubre de 2005). *Informe de consultoría evaluación de programas sociales con componentes alimentarios y/o de nutrición en Panamá*. [https://docplayer.es/7032956-Evaluacion-de-programas-sociales-con-componentes-alimentarios-y-o-de-nutricion-en-panama.html#show\\_full\\_text](https://docplayer.es/7032956-Evaluacion-de-programas-sociales-con-componentes-alimentarios-y-o-de-nutricion-en-panama.html#show_full_text)
- Banco Mundial (2019). *Entendiendo a la pobreza*. BM. <https://www.bancomundial.org/es/understanding-poverty>
- Becker, G. (2009). *Human capital. A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. Press.

- Boy, L. (2019). *Gestión del programa del Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios del sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://bit.ly/3JPPfO8>
- Calero, L. C. (2017). *Seguridad alimentaria en el Ecuador desde un enfoque de acceso a alimentos*. Flacso.
- Chávez, (02 de marzo de 2022). Definición de satisfacción del cliente. *CEUPE Magazine*. <https://www.ceupe.com/blog/satisfaccion-del-cliente.html>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGrawHill.
- Elizalde, C. (2018). *Sistema de control interno del programa del Vaso de Leche en el suministro de alimentos a los beneficiarios de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo]. Repositorio UNPRG. <https://bit.ly/3TqvX4W>
- Esteban, V. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://bit.ly/3LrgXSq>
- Garlacep, O. (2015). *Programa Vaso de Leche: aprovechamiento al máximo de su potencial por la gestión del gobierno local de Huancayo* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro].
- González, V. D., Ortega, V. M. y Grijalva, H. I. (2016). Programa de desayunos escolares en Sonora. Un recuento de experiencias y retos nuevos. *Estudios Sociales*, 26(48), 167-189. <https://bit.ly/3Juawvi>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las ciencias de la información*, 34, 349-368. [https://doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)
- Herrera, C. (2019). *Satisfacción del programa vaso de leche en las socias de la directiva de los Comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018* [Tesis de

- maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37944>
- Hunt, H. (1977). *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*. Marketing science institute.
- Junco, G. (2015). *Identificación de los factores que contribuyen y limitan la efectividad del programa de suplementación con multimicronutrientes en la reducción de la anemia de niños menores de tres años en el ámbito rural Vinchos Ayacucho* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://bit.ly/3JOXSYy>
- Meza, C. (2016). *Población beneficiada del Programa Vaso de Leche periodos 2004-2013* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://bit.ly/3JP1o5P>
- Municipalidad de Morropón (2015). *¿Qué es la focalización?*  
<http://www.munimorropon.gob.pe/sisfoh.php#:~:text=%C2%BFQUE%20ES%20LA%20FOCALIZACI%C3%93N%3F,sociales%20y%20subsidios%20del%20Estado.>
- Picado, A. M. y Golovina, N. S. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 96–114.  
<https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11610>
- Ramírez, M. R. (2017). *La satisfacción del programa del Vaso de Leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://bit.ly/3JOZ3aQ>
- Schultz, W. (1960). Capital formation by Education. *Journal of Political Economy*, 68(6), 571-583.
- Soria, B.(2011). *Enciclopedia jurídica online*. <https://peru.leyderecho.org/gestion-administrativa/>

- Suarez, M. (2003). *Caracterización del Programa Vaso de Leche*. MEF.
- Torres, G. (2017). *Gestión del Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche en las municipalidades de los distritos de Lurigancho y Surquillo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://bit.ly/3LyIhxX>
- Velandia, F. A. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Salud*, 6(13), 139-168. <https://bit.ly/3JN9DPQ>
- Villanueva, L. (2019). *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa del Vaso de Leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio UNAS. <https://bit.ly/3LCpou6>
- Zapata, E. (2020). *Nivel de cumplimiento de gestión del programa del Vaso de Leche y nivel de satisfacción de los beneficiarios del distrito de Moche, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://bit.ly/3FyIJJT>
- Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología Científica*, 56-65.  
<http://www.psicologiaincientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html>

## Anexo 1

**Tabla 1A**

*Matriz de consistencia*

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>General:</b> ¿Qué relación existe entre Cuál es la relación entre LA GESTIÓN ...la satisfacción percibida por la beneficiaria del Programa Vaso de Leche del distrito de Caraz y la gestión del Programa por parte de la Municipalidad Provincial de Huaylas -2021?</p> <p><b>Específico</b> a) ¿Cuál es la relación entre la gestión del Programa Vaso de Leche ... y la satisfacción percibida por distribución en las beneficiarias del distrito de Caraz 2021? b) ¿Cuál es la relación entre la gestión del Programa Vaso de Leche ... y la satisfacción percibida por puntualidad de las beneficiarias del distrito de Caraz 2021? c) ¿Cuál es la relación entre la gestión del Programa Vaso de Leche ... y la satisfacción percibida por calidad de las beneficiarias del distrito de Caraz 2021? d)¿Cuál es la relación entre la gestión del Programa Vaso de Leche ... y la satisfacción percibida por atención de las beneficiarias del distrito de Caraz 2021?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación que existe entre la gestión del Programa Vaso de Leche por la Municipalidad Provincial de Huaylas y la satisfacción percibida de las beneficiarias del distrito de Caraz-2021</p> <p><b>Específicos:</b> a) Establecer la relación que existe entre la satisfacción percibida por distribución y la gestión del Programa Vaso de Leche. b) Identificar la relación que existe entre la satisfacción percibida por puntualidad y la gestión del Programa Vaso de Leche. c)Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida por calidad y la gestión del Programa Vaso de Leche. d)Establecer la relación que existe entre la satisfacción percibida por atención y la gestión del Programa Vaso de Leche.</p>	<p><b>General:</b> Existe una relación positiva entre la satisfacción percibida por las beneficiarias del Programa Vaso de Leche del Distrito de Caraz y la gestión del programa por parte de la Municipalidad Provincial de Huaylas -2021</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> a) Existe una relación positiva entre la gestión del Programa Vaso de Leche ... y la satisfacción percibida por distribución en los beneficiarios del distrito de Caraz 2021 b) Existe una relación positiva entre la gestión del Programa Vaso de Leche ... y la satisfacción percibida por puntualidad de los beneficiarios del distrito de Caraz 2021 c)Existe una relación positiva entre la gestión del Programa Vaso de Leche ... y la satisfacción percibida por calidad de los beneficiarios del distrito de Caraz 2021 d)Existe una relación positiva entre la gestión del Programa Vaso de Leche ... y la satisfacción percibida por atención de los beneficiarios del distrito de Caraz 2021</p>	<p><b>V1: Gestión del programa vaso de leche</b></p> <p><b>Dimensiones:</b> Procesos operativos del programa Vaso de leche</p> <p><b>V2: Satisfacción</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Distribución Puntualidad Calidad Atención</p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, de corte transversal, descriptivo</p> <p><b>Muestra:</b> 95 beneficiarias</p> <p><b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento de recolección:</b> Cuestionario de nivel de satisfacción</p>



**Anexo 2**  
**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DEL DISTRITO DE CARAZ**

Nada satisfecho = 1; Poco satisfecho = 2; Ni satisfecho ni insatisfecho = 3,  
 Satisfecho = 4; Muy satisfecho = 5

<b>SATISFACCIÓN</b>						
<b>Ítem</b>	<b>Puntualidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿Está satisfecha con las fechas programadas para la entrega de los productos del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad?					
<b>2</b>	¿Está satisfecha con el cumplimiento de las actividades programadas para la adquisición y distribución de productos del Vaso de leche por parte de la Municipalidad Provincial de Caraz?					
<b>3</b>	¿Cuál es su percepción de satisfacción con la puntualidad en la entrega de los productos del vaso de leche por parte de la Municipalidad Provincial de Caraz?					
	<b>Calidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	¿Te satisface la combinación de alimentos y su valor nutricional de los alimentos entregados en el Programa Vaso de Leche?					
<b>5</b>	¿Te satisface la calidad con la que se preparan los alimentos del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Caraz?					
<b>6</b>	¿Te satisface el aspecto del producto que se te ofrece como beneficiaria?					
<b>7</b>	¿Los productos entregados por la municipalidad son frescos o están dentro de la fecha de vencimiento?					
<b>8</b>	¿Estás satisfecha con la proporción de combinación de la leche y hojuelas para los niños?					
<b>9</b>	¿Te satisface la selección de alimentos que entrega la Municipalidad provincial de Caraz como parte del Vaso de Leche?					
<b>10</b>	¿Te satisface el almacenamiento de los productos del Vaso de Leche en la Municipalidad?					
	<b>Atención</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	¿Te satisface la atención de los administradores del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Caraz?					
<b>12</b>	¿Te satisface la atención con la que te brindan los alimentos preparados, las madres encargadas de preparar el alimento del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad de Caraz?					



13	¿Te satisface la atención del personal de la Municipalidad Provincial de Caraz, que te entrega el producto en forma física?					
14	¿Te satisface la atención de los profesionales de salud cuando vienen a evaluar el estado de nutrición de los niños?					
15	¿Te satisface la atención que brinda el personal de la Municipalidad a los ancianos y gestantes que vienen a recibir el producto?					
16	¿En términos generales estás satisfecha con el proceso de atención del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Caraz?					
	<b>Distribución</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Te satisface la distribución física de los alimentos a las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la Municipalidad provincial de Caraz??					
18	¿Te satisface la distribución de alimentos preparados a las beneficiarias del Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Caraz?					
19	¿Te satisface la distribución de los ambientes donde se preparan los alimentos del programa?					

<b>GESTIÓN</b>						
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>Planificar</b>						
¿Cómo calificas la planificación de las actividades para la compra y distribución de los productos del Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Caraz?						
<b>Organizar</b>						
¿Cómo calificas la organización de las actividades para la distribución de productos del Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Caraz?						
<b>Dirigir</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
¿Cómo calificas la gestión del personal para la focalización, adquisición y distribución de productos del Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Caraz?						
<b>Evaluar</b>						
¿Cómo calificas la evaluación de las actividades administrativas que realiza el personal del Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Caraz?						

### Anexo 3

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada beneficiaria del Programa Vaso de Leche

Usted ha sido invitada a participar en el estudio titulado “Gestión municipal del programa vaso de leche y nivel de satisfacción de las beneficiarias del distrito de Caraz, Huaylas, 2021” dirigida por Jhoselyn Chauca Leyva estudiante de la Maestría de Programas Sociales de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

El objetivo de este estudio es evaluar la incidencia de la gestión del programa VDL en la satisfacción de las beneficiarias del programa.

Si usted acepta participar en este estudio, se le solicitará que responda, un cuestionario, que contiene preguntas sobre su satisfacción en puntualidad, distribución, atención y calidad y le tomará aproximadamente 20 minutos.

La participación en esta actividad es voluntaria y no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental. La información recolectada no será usada para ningún otro propósito, además de los señalados anteriormente, sin su autorización previa y por escrito. Usted puede negarse a participar en cualquier momento del estudio, sin que deba dar razones para ello, ni recibir ningún tipo de sanción.

-----

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. Asimismo, he tenido la oportunidad de preguntar sobre ella, y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado; por lo tanto, acepto voluntariamente participar en esta investigación como participante, y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento.

Nombre de la participante:

\_\_\_\_\_

Firma de la participante: \_\_\_\_\_Huella digital:

Fecha: \_\_\_\_\_

## ANEXO 4

### VALIDACIÓN DE EXPERTOS

#### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

##### DATOS GENERALES:

<b>Apellidos y nombres del experto</b>	Dr. Edwin Hernán Ramírez Asís
<b>Cargo e institución laboral</b>	Docente FAT – UNASAM
<b>Nombre del instrumento</b>	Evaluación de la gestión y la satisfacción del Programa Vaso de Leche por sus beneficiarios en el Distrito de Caraz, 2021
<b>Autora del instrumento</b>	Chauca Leyva Jhoselyn Claudia

##### ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Colocar el porcentaje

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20 %	REGULAR 21-40 %	BUEN A 41-60 %	MUY BUENA 61-80 %	EXCELENTE 81-100 %	SUB TOTAL
CLARIDAD	Lenguaje apropiado.					<b>92</b>	
OBJETIVIDAD	Tiene conductas observables en personas				<b>80</b>		
ORGANIZACIÓN	Organización lógica y coherente.					<b>84</b>	
SUFICIENCIA	Incluye indicadores, sub escalas, dimensiones necesarias.					<b>82</b>	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la relación entre las variables en un contexto determinado.					<b>85</b>	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				<b>78</b>		

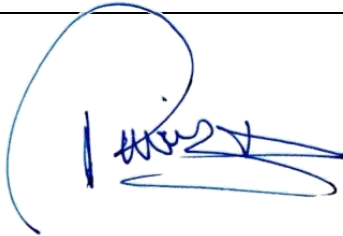
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					86		
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					92		
PERTINENCIA	Adecuado para la investigación					84		
<b>PROMEDIO</b>							<b>84.7</b>	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

No procede su aplicación

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

Huaraz, 20/03/2021	31668274		949481470
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del experto</b>	Dr. Jorge Marcel Castillo Picón
<b>Cargo e institución laboral</b>	Docente FEC – UNASAM
<b>Nombre del instrumento</b>	Evaluación de la gestión y la satisfacción del Programa Vaso de Leche por sus beneficiarios en el Distrito de Caraz, 2021
<b>Autor del instrumento</b>	Chauca Leyva Jhoselyn Claudia

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Colocar el porcentaje**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20 %	REGULAR 21-40 %	BUENA 41-60 %	MUY BUENA 61-80 %	EXCELENTE 81-100 %	SUB TOT AL
1. CLARIDAD	Lenguaje apropiado.					<b>84</b>	
2. OBJETIVIDAD	Tiene conductas observables en personas					<b>83</b>	
3. ORGANIZACIÓN	Organización lógica y coherente.					<b>85</b>	
4. SUFICIENCIA	Incluye indicadores, sub escalas, dimensiones necesarias.					<b>82</b>	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la relación entre las variables en un contexto determinado.					<b>85</b>	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					<b>83</b>	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					<b>86</b>	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				<b>78</b>		
10. PERTINENCIA	Adecuado para la					<b>82</b>	

	investigación						
<b>PROMEDIO</b>							<b>88.2 0</b>

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- No procede su aplicación
- Procede su aplicación
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

<b>Huaraz, 20/03/2021</b>	<b>32021885</b>		<b>976409693</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
**A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del experto</b>	Mag. Guillermo Napoleón Peláez Díaz
<b>Cargo e institución laboral</b>	Docente FAT – UNASAM
<b>Nombre del instrumento</b>	Evaluación de la gestión y la satisfacción del Programa Vaso de Lechepor sus beneficiarios en el Distrito de Caraz, 2021
<b>Autor del instrumento</b>	Chauca Leyva Jhoselyn Claudia

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Colocar el porcentaje**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20 %	REGULAR 21-40 %	BUEN A41-60 %	MUY BUENA 61-80 %	EXCELE NTE81- 100 %	SUB TOTAL
1. CLARIDAD	Lenguaje apropiado.				<b>80</b>		
2. OBJETIVIDAD	Tiene conductas observables en personas				<b>80</b>		
3. ORGANIZACIÓN	Organización lógica y coherente.					<b>8 5</b>	
4. SUFICIENCIA	Incluye indicadores, sub escalas, dimensiones necesarias.					<b>8 4</b>	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la relación entre las variables en un contexto determinado.					<b>8 5</b>	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					<b>8 5</b>	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				<b>80</b>		
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					<b>8 4</b>	
10. PERTINENCIA	Adecuado para la investigación					<b>8 4</b>	
<b>PROMEDIO</b>							<b>83.0</b>

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

No procede su aplicación

Procede su aplicación

**Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**

<b>Huaraz, 20/03/2021</b>	<b>319348 52</b>		<b>9951194 90</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>



## ANEXO 8 PRUEBA DE FIABILIDAD ESTADÍSTICA

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,891	,879	19

### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	2,840	1,740	3,900	2,160	2,241	,499	19
Varianzas de elemento	,235	,020	,456	,436	22,776	,012	19
Covarianzas entre elementos	,041	-,082	,283	,365	-3,453	,005	19
Correlaciones entre elementos	,157	-,341	,903	1,244	-2,646	,062	19

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlaci ón múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	52,22	19,359	-,263	.	,825
P2	51,98	18,387	,100	.	,803
P3	51,94	18,343	,137	.	,802
P4	50,86	17,796	,251	.	,799
P5	50,22	15,604	,584	.	,777
P6	50,20	16,041	,490	.	,784
P7	50,20	16,000	,500	.	,784
P8	50,44	16,415	,455	.	,787
P9	50,06	16,466	,492	.	,785
P10	50,12	16,883	,331	.	,795
P11	51,06	18,058	,109	.	,805
P12	51,50	16,296	,487	.	,785
P13	51,52	15,112	,564	.	,778
P14	51,50	15,969	,522	.	,782
P15	51,50	15,724	,583	.	,778
P16	51,60	16,490	,377	.	,792
P17	51,30	16,010	,598	.	,779
P18	51,50	17,316	,229	.	,801
P19	51,56	17,190	,267	.	,799

## ANEXO 9 FOTOGRAFÍAS DURANTE LA INVESTIGACIÓN





