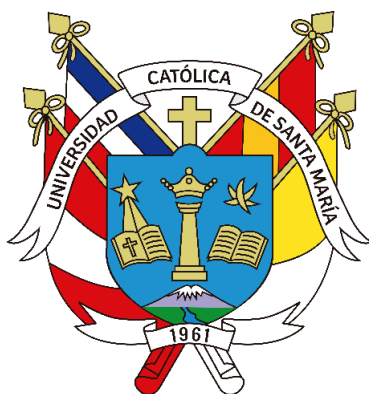


# Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Trabajo Social



## **Influencia de la calidad del programa vaso de leche en la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa 2023**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Cayra Falcon de Ccoya, Jani Luz**

**ORCID: 0009-0007-5861-2658**

para optar el Título Profesional de **Licenciada en Trabajo Social**

Asesora:

**Mg. Ortega Paredes, Gianni Carol**

**ORCID: 0000-0002-3790-8077**

Arequipa – Perú

2024

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**TRABAJO SOCIAL**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 14 de Marzo del 2024

**Dictamen: 011200-C-EPTS-2024**

Visto el borrador del expediente 011200, presentado por:

**2018147042 - CAYRA FALCON DE CCOYA JANI LUZ**

Titulado:

**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN LA SATISFACCIÓN DE LOS  
BENEFICIARIOS DEL COMITÉ VIRGEN DE COPA CABANA DE LA MUNICIPALIDAD DE  
PAUCARPATA, AREQUIPA 2023**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**29363022 - PARI FLORES ROMULO ELIAS  
DICTAMINADOR**



**29342462 - BENAVENTE MORALES ANTONIO EDWIN  
DICTAMINADOR**



**29559350 - MEDINA GORDILLO SARA YANINA  
DICTAMINADOR**



# Influencia de la calidad del programa vaso de leche en la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa 2023

## ORIGINALITY REPORT

30%

SIMILARITY INDEX

31%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Internet Source	10%
2	<a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Internet Source	6%
3	<a href="https://apps.ucsm.edu.pe">apps.ucsm.edu.pe</a> Internet Source	5%
4	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Internet Source	3%
5	<a href="https://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Internet Source	3%
6	<a href="https://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Internet Source	2%
7	<a href="https://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Internet Source	2%
8	<a href="https://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Internet Source	1%

## DEDICATORIA

*A mi Señor, Dios quien me dio la fe, la esperanza, la fortaleza, y me restauró la Salud finalizando con éxito la carrera profesional que siempre anhele, al mismo tiempo por derramar sus bendiciones a mi persona por las gracias y dones puestos en mi vida, poniendo en mi camino a seres humanos maravillosos, dignos excelentes profesionales que fueron mi soporte y compañía para realizar el trabajo de investigación.*

*A mi amada madre, que ahora cuida de mí desde el cielo, te ofrendo esta tesis con todo mi amor y eterna gratitud, eres mi santa, luz que guía mi camino hacia la victoria. A Guadalupe María mi segunda mamá, quien feneció a lo largo de este estudio la recordare todos los días, de mi vida. A mi padre, Quintín que siempre está conmigo y sé que se siente orgulloso de la persona que formo.*

*A mi esposo Enrique Juan Ccoya Torres, quien me brindó su amor, comprensión y confianza dándome su apoyo motivándome a seguir adelante, me queda solo decirle GRACIAS MI AMOR.*

*A mis adorados hijos, Oriana, Enrique, Reymond y Franco, Alessandrito (nieto) que fueron mi motor y motivo para culminar con éxito la universidad y el trabajo de investigación expresarles que los amo con todo mi corazón.*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios por cuidarme durante todo el camino recorrido y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante a pesar de todas las adversidades y dificultades que tuve.*

*A mis padres Eufrasia y Quintín son mis mejores guías de vida una desde el cielo y el otro desde la tierra con todo mi amor les dedico este trabajo de investigación me siento orgullosa de ser su hija. Hermana Guadalupe te agradezco por tus palabras y momentos felices que pasamos juntas y sobre todo cuando me dijiste me siento orgullosa de ti, lo lograste serás una profesional exitosa y llegarás muy lejos.*

*A mi amado esposo e hijos y Alessandrito (nieto) que siempre están conmigo en los momentos difíciles dando las fuerzas y apoyo incondicional.*

*A mi asesor personal Dr. Víctor Alejandro Colque Valladares por sus conocimientos y enseñanzas, no hubiese logrado este trabajo, sus acertados consejos fueron siempre útiles cuando no entendía usted siempre estuvo ahí, gracias por sus orientaciones; igualmente a la Mg. Gianni Carol Ortega Paredes quien es mi asesora de la universidad por su apoyo y guía durante el proyecto de investigación.*

*A mis queridos docentes a TODOS por sus sabias palabras bagaje de conocimientos y enseñanzas prometo que donde quiera que vaya los llevaré conmigo, gracias por su paciencia, por compartir sus experiencias, y tolerancia.*

*Quiero agradecer de una forma especial a mi **Maestra Sara Yanina Medina Gordillo** directora de la Escuela Profesional de Trabajo Social; por guiarme por el sendero del bien compartiendo sus enseñanzas, orientaciones vaya para usted mi eterna GRATITUD a su digno trabajo. Muchas gracias por ser una excelente MAESTRA. Gracias a la casa de estudios Universidad Católica de Santa María te llevare en mi Corazón.*

## RESUMEN

**Objetivo:** determinar la influencia de la calidad del Programa Vaso de Leche en la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata. **Método:** es una investigación relacional que busca establecer la influencia del programa vaso de leche en la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa. Para el desarrollo del estudio utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, aplicado a 60 madres del comité Virgen de Copacabana beneficiarias del Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad distrital de Paucarpata. **Resultados:** en relación a la calidad del Programa Vaso de Leche los beneficiarios en su mayoría consideran que los productos del Programa Vaso de Leche son de calidad: 23% siempre y 41% casi siempre; respecto del servicio de calidad: 20% siempre y 35% casi siempre; en cuanto a la gestión del comité es de calidad: 15% siempre y 38% casi siempre; la puntualidad en el servicio brindado se observa que el 22% afirma que siempre y el 46% casi siempre; la atención al beneficiario es de calidad: 27% siempre y 41% casi siempre; la distribución del producto es de calidad: 28% siempre y 43% casi siempre. Los resultados acerca de la satisfacción de los beneficiarios: los criterios de satisfacción son favorables: 26% siempre y 43% casi siempre, la influencia de la calidad del programa del vaso de leche en la satisfacción del beneficiario es favorable: 22% siempre y 40% casi siempre. **Conclusión:** la calidad del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa influye favorablemente en la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana. En cuanto el Programa cumple con uno de sus objetivos mediante la entrega de una ración diaria de alimentos a los beneficiarios en la perspectiva de mejorar su nivel nutricional y calidad de vida. Dando lugar a su satisfacción favorable por la puntualidad en la entrega de los productos, con una buena atención al beneficiario y una distribución oportuna para satisfacer sus necesidades alimenticias.

**Palabras clave:** Programa vaso de leche, calidad, satisfacción, trabajo social

## ABSTRACT

**Objective:** determine the influence of the quality of the Glass of Milk Program on the satisfaction of the beneficiaries of the Virgin of Copacabana Committee of the Municipality of Paucarpata. **Method:** it is a relational investigation that seeks to establish the influence of the glass of milk program on the satisfaction of the beneficiaries of the Virgin of Copacabana Committee of the Municipality of Paucarpata, Arequipa. To develop the study, the survey technique was used and the instrument was the questionnaire, applied to 60 mothers of the Virgen de Copacabana committee, beneficiaries of the Glass of Milk Program of the District Municipality of Paucarpata. **Results:** in relation to the quality of the Vaso de Leche Program, the majority of beneficiaries consider that the products of the Vaso de Leche Program are of quality: 23% always and 41% almost always; Regarding quality service: 20% always and 35% almost always; Regarding the management of the committee, it is quality: 15% always and 38% almost always; punctuality in the service provided, it is observed that 22% affirm that it is always and 46% almost always; the attention to the beneficiary is of quality: 27% always and 41% almost always; the distribution of the product is of quality: 28% always and 43% almost always, the distribution of the product is of quality 28% always and 43% almost always. The results regarding beneficiary satisfaction: the satisfaction criteria are favorable: 26% always and 43% almost always; the influence of the quality of the glass of milk program on beneficiary satisfaction is favorable: 22% always and 40% almost always. **Conclusion:** the quality of the Glass of Milk Program of the Municipality of Paucarpata, Arequipa favorably influences the satisfaction of the beneficiaries of the Virgin of Copacabana Committee. As soon as the Program meets one of its objectives by delivering a daily ration of food to the beneficiaries with the perspective of improving their nutritional level and quality of life. Giving rise to your favorable satisfaction due to the punctuality in the delivery of the products, with good attention to the beneficiary and a timely distribution to satisfy their nutritional needs.

**Key words:** Glass of milk program, quality, satisfaction, social work.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPITULO I: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>3</b>
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.1. Enunciado del Problema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema .....	3
1.2.1. Problema principal.....	5
1.2.2. Problemas secundarios.....	5
1.3. Campo y Área .....	6
1.4. Operacionalización de Variables .....	6
1.5. Justificación.....	7
1.6. Objetivos de Investigación .....	8
1.6.1. Objetivo General.....	8
1.6.2. Objetivos Específicos.....	8
1.7. Marco Teórico Conceptual .....	8
1.7.1. Programa Social Vaso de Leche .....	8
1.7.1.1. Inicios del programa Vaso de Leche.....	9
1.7.1.2. Organización del Programa de Vaso de Leche.....	10
1.7.1.3. Programa de Vaso de Leche en el Perú.....	11
1.7.1.4. Evaluación del programa .....	12
1.7.1.5. Dimensiones de la evaluación del programa vaso de leche.....	14
1.7.2.1. Concepto .....	15

1.7.2.2. Características de la satisfacción .....	16
1.8. Antecedentes investigativos.....	17
1.8.1. Antecedentes Internacionales .....	17
1.8.2. Antecedentes Nacionales.....	18
1.8.3. Antecedentes locales .....	21
1.9. Hipótesis.....	23
1.9.1. Hipótesis General.....	23
1.9.2. Hipótesis Específicas .....	23
2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	24
2.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación .....	24
2.1.1. Tipo de investigación.....	24
2.1.2. Nivel de Investigación.....	24
2.1.3. Diseño de Investigación.....	25
2.2. Técnica e Instrumento .....	25
2.2.1. Técnica de recolección de datos .....	25
2.2.2. Instrumento de recolección de datos.....	25
2.3. Campo de Verificación.....	26
2.3.1. Ámbito Geográfico .....	26
2.3.2. Unidad de Estudio.....	27
2.3.3. Temporalidad.....	27
2.4. Estrategias de Recolección de Datos .....	27
2.5. Criterios de procesamiento de información .....	27
3. CRONOGRAMA.....	28
<b>CAPÍTULO II: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>29</b>
1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	29
1.1. Calidad del Programa Vaso de Leche .....	30
2. DISCUSIÓN .....	45
3. DIAGNÓSTICO .....	47
3.1. Reseña Histórica .....	47
3.2. Misión .....	48
3.3. Visión .....	48
3.4. Objetivos .....	48
3.5. Objetivos estratégicos .....	49

3.6. Método .....	49
3.7. Identificación de problemas .....	51
3.8. Problema Objeto de Intervención .....	51
<b>CAPÍTULO III: PROPUESTAS DE TRABAJO SOCIAL PARA LA SOLUCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>52</b>
1. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN N° 1 .....	53
2. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN N° 2 .....	56
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>59</b>
<b>SUGERENCIAS.....</b>	<b>61</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>68</b>
<b>Anexo N° 1: Instrumento de recolección de datos encuesta sobre programa vaso de leche.</b>	<b>69</b>
<b>Anexo N° 2: Matriz de Consistencia.....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo N° 3: Autorizaciones .....</b>	<b>72</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Matriz de Operacionalización de Variables.....	6
<b>Tabla 2:</b> Enfoques y tipos de evaluación .....	13
<b>Tabla 3:</b> Calidad del producto.....	30
<b>Tabla 4:</b> Servicio brindado .....	34
<b>Tabla 5:</b> Evaluación del Comité.....	36
<b>Tabla 6:</b> Puntualidad.....	38
<b>Tabla 7:</b> Atención al beneficiario.....	40
<b>Tabla 8:</b> Distribución del producto .....	41
<b>Tabla 9:</b> Prueba de asociatividad .....	43

## INTRODUCCIÓN

La investigación Influencia de la Calidad del Programa Vaso de Leche en la Satisfacción de los Beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa - 2023, parte de la concepción de que el Programa del Vaso de Leche tiene como finalidad proveer apoyo alimentario a poblaciones vulnerables en la perspectiva de favorecer la superación de su inseguridad alimentaria. Este programa es implementado por el Estado a través de las municipalidades. El Programa es administrado por los municipios que son los que se encargan de ejecutar las labores financieras, logísticas y operativas que demanda el programa. El programa vaso de leche tiene como objetivos contribuir a mejorar el nivel nutricional y la calidad de vida de sus beneficiarios; contribuir a reducir la mortalidad infantil; suministrar diariamente una ración complementaria a los niños, a las madres gestantes y lactantes; fomentar la lactancia materna; estimular el desarrollo de formas de organización comunal, en especial de la población femenina, que permitan acciones conducentes a elevar el nivel de vida y conciencia; favorecer la promoción educativa en salud y nutrición, con énfasis en la prevención de la diarrea; fomentar la demanda de servicios de salud que se prestan a la comunidad; y, finalmente, la búsqueda de alternativas de solución al problema alimentario.

La Ley 31554 señala que, según la condición socioeconómica pobre y pobre extremo, verificada mediante el uso del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) que conduce el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), se debe dar prioridad a las poblaciones que viven en pueblo joven, asentamiento humano marginal, barriadas o áreas similares de reciente formación (predominio de esteras, carencia de servicios urbanos básicos). (Diario El Peruano, 2022)

Al estudiar la satisfacción de los beneficiarios en relación con el Programa Vaso de Leche, se considera tomar en cuenta la calidad de productos y servicios percibidos. Siendo la motivación para realizar el presente estudio conocer cómo percibe y valora el beneficiario la utilidad del producto y el servicio que recibe. En este marco, se pretende conocer la influencia de la calidad del Programa del Vaso de Leche en la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata.

Desde el trabajo social, el estudio de los programas sociales posibilita conocer no solo como se implementa el programa social, cuáles son sus objetivos y procedimientos, la calidad del servicio que brinda y la satisfacción del usuario, sino fundamentalmente permite tener cercanía con la población vulnerable beneficiaria de este programa e implementar acciones como parte de la intervención en lo social que posibilite no solo contribuir a complementar lo que proporciona el programa vaso de leche con la educación social, si no también posibilita monitorear y evaluar cuan satisfechos se encuentran los beneficiarios.

La tesis está elaborada en tres capítulos. En el Capítulo I se plantea el problema de investigación señalando el enunciado del problema, planteamiento del problema; campo y área; justificación; objetivos de investigación; marco teórico conceptual, antecedentes investigativos; hipótesis. En un segundo momento se desarrolla el diseño de investigación; tipo, nivel y diseño de investigación; técnica e instrumento; instrumento de recolección de datos; campo de verificación; ámbito geográfico, unidad de estudio, temporalidad; estrategias de recolección de datos; criterios de procesamiento de información. y cronograma.

En el Capítulo II, se presenta el análisis de resultados; discusión; diagnóstico, método, identificación de problemas y problema objeto de intervención para luego en el Capítulo III alcanzar la propuesta de intervención a través de dos proyectos sociales y finalmente se desarrolla las conclusiones y sugerencias.



## CAPITULO I: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Enunciado del Problema

Influencia de la Calidad del Programa Vaso de Leche en la Satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa 2023.

#### 1.2. Planteamiento del Problema

En el Perú, hay un gran porcentaje de personas que viven en pobreza (27.5%) y pobreza extrema (5%); este grupo poblacional con esta característica socio económica es afectado por diversos problemas debido a la escasez de recursos económicos, como son: prevalencia de anemia en los niños, presencia de desnutrición infantil, baja práctica de lactancia materna entre otros. (INEI, 2023)

Según el INEI (2022), en el Perú de 30 millones de habitantes, el 36% de la población son niños y de ellos, el 45% viven en condiciones de pobreza y pobreza extrema. El programa alimentario vaso de leche busca mejorar el estado nutricional de los beneficiarios; este es administrado por los gobiernos municipales, por ser el nivel de gobierno más cercano

a las necesidades alimentarias de la población y con prioridad en los niños que viven en extrema pobreza. (Garnica Coaquira, 2022)

Ante esta problemática se ha implementado el Programa del Vaso de Leche (PVL) para otorgar apoyo alimentario mediante la entrega de una ración de alimento a esta población vulnerable (niños, adulto mayor, etc.) en condición de pobreza y pobreza extrema. La municipalidad distrital de Paucarpata, mediante el programa vaso de leche, atiende a niños empadronados en condiciones de pobreza, ancianos mayores de 65 años, madres gestantes y lactantes, y personas enfermas con TBC. (Pasco, 2021)

La satisfacción se vincula a la calidad del servicio o producto, y la percepción o aceptabilidad del beneficiario sobre el mismo. Zúñiga (2019), en su estudio sobre las dos variables a investigar, encuentra falencias y deficiencias por parte de los trabajadores, “lo cual genera mala distribución de los productos, ocasionando descontento entre los beneficiarios del programa.

La satisfacción recoge el sentir de los beneficiarios, el grado de satisfacción sobre la recepción y el consumo de los insumos alimenticios que proporciona el programa vaso de leche. Ante ello, puede surgir descontento si la ración de este programa alimenticio no es aceptada o aprobada por los beneficiarios. (Boy, 2019)

Acerca de las dificultades del Programa Vaso de Leche en la ciudad de Arequipa Huallpa (2019) señala:

El 42.3% de los beneficiarios no están de acuerdo con el resultado de la clasificación socioeconómica, principalmente por las deficiencias que presenta el SISFOH en efectuar la clasificación socioeconómica de los hogares. Casi todas las organizaciones de base no dan una propuesta para la adquisición de insumos alimenticios, por motivo de desinformación. Cabe precisar que los beneficiarios prefieren más a la cantidad que la calidad nutricional de los insumos alimenticios, el 8.1% padece de anemia y el 90.8% afirma que las raciones no les alcanza para todos los días, dado que son consumidas por toda la familia (64.6%). Los beneficiarios desconocen quien es el organismo encargado de la supervisión y control. La problemática del Programa Vaso de Leche es consecuencia de la carencia de una organización y de políticas adecuadas, supervisión y control limitados, y manejo óptimo de los insumos alimenticios, aunados a la ineficiente focalización de

beneficiarios y la falta de articulación entre la Municipalidad Distrital de Cayma y las Organizaciones de base.

Corrales y Sullca (2022), indican que, “en los programas de vaso de leche, no hay una buena calidad de servicio, en razón a que las estrategias son insuficientes para la atención de los beneficiarios y por ende los productos a los beneficiarios, no llegan a tiempo”.

Por su parte Neyra (2020) señala:

El principal problema que se ha identificado en su estudio y que impide el normal funcionamiento del programa vaso de leche, es que existen beneficiarios que tiene recursos económicos (52%) y están recibiendo el vaso de leche, esto afecta a las personas que no tienen recursos económicos. Además de otros problemas como: entrega de productos atrasados (91%), no siempre se entrega la ración en la misma fecha (94%); la cantidad de ingredientes o insumos no es suficiente (58%); desconocen si el programa vaso de leche tienen un Órgano de Control Institucional (OCI) (82%) y nunca han denunciado por irregularidades al OCI (98%).

Finalmente, Zúñiga (2019), en su estudio indica “el PVL es regular con 40.3% y deficiente con 22.2%; precisa además que en relación a la variable satisfacción de los beneficiarios, la mayoría indica un nivel regular con 45.1% y los que están insatisfechos con 21.5%; indicaron estarlo por muchos factores, sea por la calidad de producto, el tiempo utilizado en la entrega, la ración que se proporciona”.

Ante la problemática descrita, el presente estudio plantea las siguientes preguntas de investigación:

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cómo es la influencia de la calidad del Programa Vaso de Leche en la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa 2023?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

- 1) ¿Cómo es la calidad del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa 2023?

2) ¿Cómo es la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa 2023?

### 1.3. Campo y Área

**Campo** : Ciencias Sociales  
**Área** : Trabajo Social.  
**Línea** : Evaluación de proyectos de desarrollo social

### 1.4. Operacionalización de Variables

**Tabla 1:**

*Matriz de Operacionalización de Variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>Independiente:</b> Calidad del Programa Vaso de Leche	Calidad del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena</li> <li>• Regular</li> <li>• Deficiente</li> </ul>
	Servicio brindado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiente</li> <li>• Medianamente eficiente</li> <li>• Deficiente</li> </ul>
	Evaluación del comité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiente</li> <li>• Medianamente eficiente</li> <li>• Deficiente</li> </ul>
<b>Dependiente:</b> Satisfacción de los beneficiarios	Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportuna</li> <li>• Extemporánea.</li> </ul>
	Atención al beneficiario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo social alimentario a madres gestantes.</li> <li>• Apoyo social alimentario a madres lactantes.</li> <li>• Apoyo social alimentario a niños.</li> <li>• Apoyo social alimentario a Ancianos</li> </ul>
	Distribución del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del producto.</li> <li>• Almacenamiento</li> <li>• Salubridad.</li> </ul>

Nota: La tabla da a conocer las variables, dimensiones e indicadores que guían el estudio.

### 1.5. Justificación

El estudio es de actualidad y tiene relevancia científica en la medida que se han encontrado investigaciones a lo largo de los años en el territorio nacional que refutan la efectividad de los programas sociales, encontrando que se brinda apoyo a sectores poblacionales que no lo requieren, o distribución de productos alimenticios de bajo valor nutricional o en estado de caducidad. (Diario Correo, 2015; Pasco, 2021)

La relevancia metodológica se da porque se busca brindar información acerca de la percepción de los beneficiarios sobre la gestión que se realiza para el programa vaso de leche, con la finalidad de comprender si los beneficiarios se encuentran satisfechos o no con el programa social y el modo en que es dirigido y sea administrado en la actualidad, todo ello bajo el uso de la metodología de la investigación científica.

Tiene relevancia social, en la medida que es importante y de interés determinar de qué modo perciben los beneficiarios a aquellas personas que se encargan de coordinar las acciones administrativas del programa vaso de leche con la municipalidad, para obtener un buen alcance a la población de bajos recursos, asegurando la calidad de los productos, lo cual permite no solo a la administración pública recoger aportes para mejorar el servicio que brinda, sino también para los profesionales del trabajo social presenta información relevante para la toma de decisiones respecto de la evaluación del programa y las mejoras a realizar en cuanto a las variables de estudio.

En relación a la calidad de los productos brindados por el programa social y el nivel de satisfacción del mismo, el estudio alcanza información sobre la percepción de los beneficiarios con respecto a la gestión general del programa social, permitiendo observar posibles debilidades dentro de la gestión del programa y de los productos distribuidos a la población por el programa social. Con respecto a la satisfacción de los beneficiarios hacia el programa social, es de interés entender si la percepción de los beneficiarios, al igual que la administración del programa, ha sido modificada en busca de poder aproximarse más a las poblaciones vulnerables.

Asimismo, esta información podría ser utilizada en estudios que busquen indagar sobre programas sociales en otros sectores sociales o diferentes poblados rurales, por lo que, con el desarrollo de la presente investigación, se buscará impulsar la investigación dentro de los programas sociales brindados por las instituciones gubernamentales.

## **1.6. Objetivos de Investigación**

### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de la calidad del Programa Vaso de Leche en la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa 2023.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

- Evaluar la calidad del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa 2023.
- Evaluar la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa 2023.

## **1.7. Marco Teórico Conceptual**

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

El Programa del Vaso de Leche forma parte de los programas sociales, entendidos como iniciativas para poder brindar una adecuada calidad de vida a una determinada población, enfocado a la sociedad en su totalidad, y a una zona que presente necesidades insatisfechas o se encuentre vulnerable.

Según Neyra (2020) “los programas sociales son instrumentos de protección social no contributiva que corresponden a las consecuencias de la pobreza y mejoran la capacidad de los hogares más vulnerables para afrontar riesgos”.

Así mismo, los programas sociales “son considerados como instrumentos del gobierno que pretenden contribuir a la mejora de las condiciones de vida de los beneficiarios, los recursos utilizados provienen de impuestos de personas contribuyentes”. (Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, 2023)

En consecuencia, los programas sociales son aquellos que están destinados a ayudar a la población de escasos recursos económicos, tendiendo a mejorar su calidad de vida y también incorporarla en el mercado laboral.

En este marco, desde el punto de vista normativo, el Programa de Vaso de Leche, según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, se define como aquel programa que brinda una porción alimentaria diaria de leche en cualquier presentación e inclusive otro producto derivado, a una determinada población que se encuentra en pobreza o extrema pobreza.

Por otro lado, la Contraloría General de la República señala que el “programa es descentralizado, que no requiere la intervención Pública Focalizada ni del Gobierno Nacional. Solo se encuentra focalizado en la alimentación de la población materno infantil, con el propósito de minimizar la desnutrición en zonas vulnerables”. (Contraloría General de la República, 2022)

Específicamente se indica que el “Programa de vaso de leche es un programa social impulsado por el gobierno, con el propósito de minimizar las consecuencias de la extrema pobreza a causa de la inseguridad alimentaria, llegando a integrarse los gobiernos provinciales y los locales, con la cooperación conjunta de otras organizaciones como el MEF, que proveen recursos administrativos y de almacenamiento”. (Juárez, 2020)

De acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF-2019), es un programa social creado mediante Ley N° 24059 y complementada con la Ley N° 27470 con la finalidad de asignar una ración alimentaria todos los días a la población la cual ha sido considerada como vulnerable con insuficientes recursos. Los grupos priorizados están conformados por niños y niñas desde 0 a 6 años de edad, madres en período de gestación, madres en período de lactancia, niños y niñas de 7 hasta los 13 años, ancianos o personas de la tercera edad, personas que padezcan de tuberculosis (TBC) y personas con discapacidad.

En resumen, el Programa de Vaso de Leche es un programa comunitario que presenta acciones para elevar el nivel nutricional y mejorar la calidad de vida de forma colectiva, que al presentar una situación económica precaria no tiene las condiciones para atender sus necesidades básicas.

#### **1.7.1.1. Inicios del programa Vaso de Leche**

“Este programa nace con el fin de ofrecer a la población que es considerada vulnerable una ración de alimentos diarios, cuyo objetivo es elevar su nivel nutricional de tal forma que se contribuya a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios y así puedan satisfacer sus

necesidades de alimentación. El marco normativo del programa tiene casi 20 años de vigencia. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2021)

Al respecto, es importante mencionar que el Programa del Vaso de Leche, como programa social a nivel nacional, a sus inicios comenzó como una gestión municipal en Lima Metropolitana en el año 1983. Surgió como una alternativa para cubrir algunos vacíos de asistencia alimentaria que dejaban los programas materno infantil del Ministerio de Salud de esos tiempos, como PAMI y PRODIA. Sin embargo, el Programa de Vaso de Leche se plantea como una política de mayor participación de sus propios beneficiarios a través de sus comités de base.

Los comités del Programa del Vaso de Leche fueron multiplicándose en todos los barrios de Lima, lo que luego obligó a ser reglamentada por la Municipalidad Metropolitana de Lima, logrando en 1984 más de 7400 comités del Programa del Vaso de Leche, así como la famosa frase 'un millón de vasos de leche', muy conocida por el alcalde de Lima, Alfonso Barrantes. En diciembre de 1984, se realizó una marcha multitudinaria por miles de personas que exigían al Congreso y al Gobierno central la institucionalidad del Programa del Vaso de Leche. Es así que, a principios de 1985, el presidente Fernando Belaunde Terry suscribió la Ley 24059, haciendo que el Programa del Vaso de Leche se considere como programa de asistencia alimentaria en todas las municipalidades provinciales del país. Sus objetivos incluían suministrar una ración diaria de alimentos, mejorar el nivel nutricional, reducir la mortalidad infantil y fomentar la lactancia materna.

A fines de 1985, se realizó la segunda movilización exigiendo el financiamiento de la Ley 24059, lo que provocó que se aprobara el presupuesto a partir de 1986. Según el Artículo 225, el Ministerio de Economía y Finanzas transfería partidas presupuestales a todos los municipios para el Programa del Vaso de Leche. A partir de 1991, el Programa del Vaso de Leche se incorporó al Sistema Nacional de Compensación Alimentaria y Desarrollo Social, con la función de coordinar, formular, ejecutar y evaluar los proyectos alimentarios, de salud y productivos destinados a la población vulnerable del país.

#### **1.7.1.2. Organización del Programa de Vaso de Leche**

Según el Art 6 de la Ley N.º 27470, el programa se encuentra conformado por un Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche que debe tener cada municipalidad provincial, municipalidad distrital, el mismo que se encuentra aprobado

mediante resolución de Alcaldía con acuerdo del Concejo Municipal en la dicha ley.

El Comité se encuentra conformado por los siguientes miembros:

- Alcalde
- Un funcionario municipal
- Un miembro del Ministerio de Salud
- Tres miembros elegidos de la Organización del Programa del Vaso de Leche
- Un miembro elegido de la Asociación de Productores Agropecuarios de la región.

### **1.7.1.3. Programa de Vaso de Leche en el Perú**

El programa de Vaso de Leche es importante al abrir brechas frente a desigualdades en el Perú, minimiza la desnutrición y la anemia en infantes. El gobierno se encarga de brindar accesibilidad a los beneficiarios, con una mejor focalización y menos asistencialismo. Dicho programa asiste a 1066 122 beneficiarios, conformados por hogares en pobreza y extrema pobreza.

El programa tiene relación con lo establecido en las normas de Qali Warma. Así, la RDE N° D00264-2021-MIDIS-PNAEQW-DE menciona que “durante el proceso de la fiscalización y los alimentos liberados, se evalúan los atributos de salubridad, lotes inscritos, ambiente exclusivo, desinfección y seguridad, donde también se verifica el cumplimiento en los documentos declarados con anticipación por el proveedor. Una vez concluida la inspección, se otorga la conformidad de los alimentos, y de esta manera se procede a la distribución en las escuelas”. (Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2021)

Este programa social esta creado por la Ley N.º 24059 Art. 2 y 4, (1985), Ley N°27972, Art. 84º, núm. 1,4, (2003), complementada por la Ley N.º 27470 Art. 6 (2001). Se fundamenta en brindar una porción de alimentos diaria a una población que necesita y se encuentra vulnerable, y poder afrontar la inseguridad alimentaria presente. Presenta como finalidad incrementar el nivel nutricional al mejorar la calidad de vida, por encontrarse en situación de extrema pobreza.

Se encuentra dirigido hacia grupos poblacionales de bajos recursos económicos, priorizando a niños (as) de 0 a 6 años, madres lactantes, madres gestantes; así mismo, a niños de 7 a 13 años que presenta mala nutrición por déficit de peso y/o tallas, adultos mayores

y personas con discapacidad.

Los requisitos para acceder al beneficio son:

- Para los niños(as) de 0-6 años, se requiere contar con la solicitud, indicando que cuenta con la Calificación Socioeconómica (CSE), copia del DNI tanto para el niño y la madre, recibo de agua o luz.
- Madres gestantes debe contar con la solicitud indicando que cuenta con la Calificación Socioeconómica (CSE), copia del DNI y del control pre- natal, recibo de agua o luz.
- Madres lactantes, debe contar con la solicitud, indicando que cuenta con la Calificación Socioeconómica (CSE), copia del DNI, recibo de agua o luz.
- Niños (as) de 7 a 13 años, debe contar con la solicitud indicando que cuenta con la Calificación Socioeconómica (CSE), copia del DNI tanto del niño como de la madre y recibo de agua o luz.
- Adulto mayor, copia del DNI, recibo de agua o luz.
- Personas con discapacidad, copia del DNI (que indique persona con discapacidad), carnet CONADIS con discapacidad y recibo de agua o luz.
- La ración del Programa de Vaso de Leche que gozan cada beneficiario de forma mensual, son los siguientes productos alimenticios:
- 6 tarros de leche evaporada entera, 1777 gr. de hojuelas de cereales entre ellos se encuentra la quinua, kiwicha y harina de cebada tostada; fortificado con vitaminas y minerales. (Municipalidad de Arequipa, 2023)

#### **1.7.1.4. Evaluación del programa**

Conforme se fue desarrollando el interés por los programas sociales, se hizo evidente la necesidad de evaluar a los mismos, el aumento de la capacidad técnica ha facilitado mejores condiciones de evaluación. La evaluación puede ser aplicada a cualquier organización, sin embargo, tiene un campo de acción superior y más amplio al evaluar políticas de estado, y la acción que este último brinda a medidas sociales, por ello la

influencia de la evaluación de programas contiene componentes políticos, sociales, económicos e institucionales. (Vara, 2007)

En la actualidad, existen diversas formas de evaluar la efectividad de un programa social, esto depende desde que perspectiva se quiere realizar la evaluación. De acuerdo con Worthen y Sanders (1987) los enfoques de la evaluación responden diferentes interrogantes.

**Tabla 2:**

*Enfoques y tipos de evaluación*

<b>Tipos de evaluación</b>	
<b>Enfoque</b>	<b>Propósito</b>
Evaluación del proceso	¿Cómo se ha desarrollado un programa desde su fundación, considerando las variables económicas, sociales y políticas?
Análisis de costo beneficio	Relación entre el costo y el beneficio generado.
Análisis de costo Efectividad	Relación entre los resultados y los costos del programa.
Evaluación cualitativa	¿Cómo puede mejorar la calidad del servicio brindado por un programa? ¿Que afecta sus resultados?
Evaluación formativa	Como se puede mejorar la realización de un programa.
Evaluación sumativa	¿El programa es efectivo? ¿Se debe proseguir con el programa?
Evaluación de control	Clarificar los factores que se deben controlar en un programa.
Evaluación de la Efectividad	¿El programa cumple sus metas?
Evaluación de la eficiencia	¿Es posible mejorar los resultados sin alterar los recursos utilizados?
Evaluación de recursos	¿Cuáles son los recursos más valiosos?
Evaluación centrada en la Utilidad	¿Qué decisiones son necesarias para orientar y poner en marcha el programa?
Evaluación según los indicadores sociales	Datos sociales y económico que permitan que el programa genere un impacto en la sociedad.
Evaluación del producto	¿Qué valor genera el programa en el ambiente en donde se desarrolla?
Evaluación del método	¿Qué enfoque evaluativo es el más adecuado?

Para la presente investigación se hará uso de las evaluaciones de acuerdo a los indicadores sociales y la evaluación del producto.

### 1.7.1.5. Dimensiones de la evaluación del programa vaso de leche.

Las dimensiones se dividen en la calidad y servicios brindados:

#### - **Calidad**

“Se define como la efectividad, producto o servicio final al cliente, proporcionándoles una calidad a la satisfacción frente a las necesidades” (Esteban, 2017). Se refiere a la totalidad de rasgos y características de un servicio o producto que muestran su habilidad para la satisfacción de las necesidades del cliente. (Pineda Sánchez, 2020) Uno de los primeros conceptos de calidad de servicio, está centrado en el servicio que se brinda a los consumidores para acercarlo a sus expectativas, esto es que responda a sus necesidades.

En resumen, se puede apreciar que, para medir la calidad de los servicios, por sus características, es necesario establecer diversas dimensiones de evaluación para emitir juicios integrales.

#### - **Servicios brindados**

Hace referencia a “todas aquellas labores que son capaces de beneficiar a un usuario de alguna clase de programa, por tanto, los servicios brindados hacen referencia a toda actividad intangible que es recibida por un usuario, esta no se pone a prueba antes de ser adquirida, además, los servicios son únicos”. (Zuñiga, 2019)

#### - **Evaluación de comité**

Cada municipalidad conforma un comité administrativo del programa vaso de leche por medio de una resolución emitida por la alcaldía, este comité se debe encargar de coordinar y ejecutar la implementación del programa durante todas sus fases: selección de beneficiarios, distribución, programación evaluación y supervisión.

### 1.7.2. Satisfacción de los beneficiarios del programa

El beneficiario es aquella persona física que transfiere otras facultades de bienes o servicios, quien disfruta de un bien de forma independiente. Los beneficiarios del vaso de leche son personas que se encuentran en situación de pobreza o pobreza extrema, y en vulnerabilidad, que reciben de forma temporal bienes o servicios por medio de programas

sociales. La Ley N° 27470 brinda los requisitos que el municipio debería dar a los beneficiarios, como los niños que se encuentran dentro de los 0 a 6 años, madres gestantes y lactantes. (Municipalidad Provincial de Arequipa, 2022)

### 1.7.2.1. Concepto

La satisfacción a los beneficiarios se enfoca en el “grado de la sociedad, grupo o la familia que satisface las necesidades humanas, incluyendo al desarrollo socioeconómico como índice de la calidad de vida, con un sistema organizado de políticas, leyes, servicios e instituciones sociales, buscando generar impacto en las comunidades, familias e individuos, el logro de niveles satisfactorios y poder potenciar su entorno”. (Villanueva, 2019)

Por otro lado, menciona que la “satisfacción al beneficiario son el conjunto de estrategias, métodos o principios que quieren lograr el bienestar hacia el usuario, no generando altos costos; la calidad presenta diferentes áreas en el proceso organizativo, como la calidad de procesos, estructura y del producto”. (Boy, 2019) También se precisa que “La satisfacción es el grado que el usuario emplea para poder evaluar las características de un producto o servicios, dentro de ello se encuentra los aspectos como la calidad, distribución atención y la puntualidad”. (Padilla Rivera, 2022)

La satisfacción es entendida como la “calidad del servicio ofrecido y se refleja en la percepción del usuario para satisfacer sus necesidades, sus expectativas del beneficiario sobre los programas que participa. Se evalúa en un determinado periodo de tiempo el juicio valorativo del juicio sobre el uso y su participación”. (Quispe Fernández & Ayaviri Nina, 2019)

Así mismo, menciona que la satisfacción “es la respuesta a emociones por las percepciones cualitativas de una acción o condición. Además, menciona que la satisfacción es subjetiva, debido a que cada persona presenta un concepto diferente. Algunas veces se encuentra expuesto a circunstancias de inestabilidad porque las mediciones pueden cambiar constantemente, y los indicadores se encuentran enfocados al contexto”. (Hidalgo, Espinoza, & Coz, 2019)

Finalmente, de acuerdo con Sotomayor (2019), es la “percepción que tiene el usuario de la forma en que se cumplió con los requisitos, considerando que la presencia de reclamos es claramente un indicador de poca satisfacción. Sin embargo, la ausencia no determina la

elevada satisfacción, pues pueden indicar la mala comunicación de usuarios con el programa, o que hayan presentado una queja, pero no haya sido registrado correctamente”.

### **1.7.2.2. Características de la satisfacción**

#### **a. Puntualidad**

La puntualidad es concebida como la actitud humana para satisfacer las necesidades en un determinado tiempo; así mismo, es la forma de decisión de llegar en el adecuado momento, de manera oportuna. sin demora.

Por otro lado, la puntualidad “es una virtud coordinadora para poder satisfacer las necesidades. Además, es una forma de tomar decisiones adecuadas”. (Cortez y Chávez, 2022)

#### **b. Atención al beneficiario**

Es denominado como el proceso de aplicación mental y ocupación observacional del beneficiario (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. En cambio, el beneficiario es quien recibe un servicio o bien, encontrándose en condiciones de pobreza. Generalmente, los beneficiarios presentan apoyo social alimentaria en programas que son ejecutados por gobiernos locales. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2016)

#### **c. Distribución del producto**

“Es aquel proceso en el que se dan etapas, como la elaboración y el consumo del producto, que va desde el productor hasta el consumidor o beneficiario, para ello es necesario contar con un servicio, el lugar, instante apropiado y la cantidad. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2016)

## 1.8. Antecedentes investigativos

### 1.8.1. Antecedentes Internacionales

Según diversas investigaciones de Montoya (2022), sobre Alimentación saludable a beneficiarios del programa desayunos escolares del DIF Municipal; Mapastepec, Chiapas con el objetivo de implementar estrategias a los beneficiarios del programa "*Desayunos Escolares*". Este estudio fue de tipo prospectivo longitudinal y contó con una muestra de 90 beneficiarios del programa. Estos fueron evaluados con la técnica de la entrevista y el instrumento de la ficha de entrevista estructurada. Concluye que es necesario que la población cumpla su compromiso hacia el programa para lograr los objetivos de este y favorecer cambios hacia su salud.

Luego, tenemos a Sánchez, et al (2020), en el estudio denominado: El impacto de la nutrición en las calificaciones escolares a nivel primaria: un estudio del Programa de Desayunos Escolares de la Ciudad de México. Los datos provienen del levantamiento de encuestas para la evaluación de impacto del programa, las cuales contienen información de estudiantes de cuarto y quinto grado de 17 escuelas públicas de la ciudad para el ciclo escolar 2017-2018. El estudio del impacto tiene un enfoque comparativo entre alumnos de escuelas beneficiarias y no beneficiarias. Los resultados de las estimaciones sugieren que el programa de alimentación escolar no propicia cambios significativos en las calificaciones, lo cual contrasta con hallazgos en otros países donde sí se ha encontrado un efecto significativo. Los hallazgos permiten además identificar la existencia de una relación inversa entre las calificaciones y las faltas a clases, así como de una relación directa con los antecedentes educativos de la familia y la disponibilidad adicional de otros programas sociales. Conclusión, la calidad de la nutrición de las niñas y niños durante las primeras etapas de la vida es un factor fundamental para su desarrollo físico y mental, por lo cual podría ser un determinante importante de sus logros escolares. Los menores en situación de pobreza son más propensos a vivir en condición de inseguridad alimentaria, y, por tanto, podrían perder las oportunidades de aprendizaje que se derivan de un adecuado consumo de nutrientes. En la Ciudad de México, el Programa de Desayunos Escolares tiene como finalidad contribuir a la sana alimentación de la comunidad infantil en edad escolar. Aun cuando el objetivo directo del programa es la mejora en la nutrición y no en los logros cognitivos.

Por consiguiente, Niño, et al (2019), en su estudio denominado Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. Tuvo como objetivo determinar la prevalencia en la percepción de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar - PAE en Bucaramanga, Colombia y sus factores asociados. Metodología: Se realizó en 2017 un estudio cuantitativo de corte transversal analítico. La población correspondió al universo de escolares beneficiarios del PAE en la ciudad (N= 31.230) y la muestra a 401 escolares la cual se dividió en dos grupos según edad: grupo 1 (de 5 a 8 años) y grupo 2 (de 9 a 17 años). Las encuestas para evaluar los componentes sensorial, organizacional y social, fueron sometidas a prueba piloto para validación aparente o facial y ajustadas según resultados. Una vez recogidos los datos se hizo análisis descriptivo a características de interés; para corroborar diferencias estadísticamente significativas se usó la prueba de  $\chi^2$  y T de Student y se realizaron análisis bivariados y multivariados entre las características de interés y la percepción de satisfacción usando regresión lineal simple y múltiple. Resultados: Los estudiantes mostraron un nivel alto de percepción de satisfacción frente a las raciones recibidas, siendo los más satisfechos los de nivel socioeconómico bajo y medio bajo (Coef B 2,43; IC 95%: 1,61-3,25) y los que recibieron ración preparada en sitio (niños de 5 a 8 años), (Coef B 8,36; 95% CI: 7,08-9,64). Se encontró que el 25% de los estudiantes de nivel socioeconómico medio-medio y medio-alto botaba los alimentos a la basura. Conclusiones: Estos hallazgos mostraron la necesidad prioritaria de ser más rigurosos en la focalización de los beneficiarios del programa, así como llevar a cabo otros ajustes planteados en el estudio, para incrementar la calidad del programa PAE de Bucaramanga.

### **1.8.2. Antecedentes Nacionales**

Podemos observar en la investigación de Regalado (2021), sobre el Programa Vaso de Leche y su impacto en los niños con el objetivo de evaluar el impacto social del programa social en la calidad nutricional de los infantes. Tuvo como propósito evaluar el impacto del Programa Social Vaso de Leche en la calidad nutricional de los infantes beneficiarios en el distrito de Cascapara-Yungay, 2017. El estudio plantó como problema de investigación ¿Cuál es el impacto del Programa Social Vaso de Leche en la calidad nutricional de los infantes beneficiarios en el distrito de Cascapara -Yungay, 2017?, al que correspondió como hipótesis el funcionamiento del Programa Social Vaso de Leche incide en la calidad nutricional de los infantes beneficiarios en el distrito de Cascapara – Yungay 2017. Luego de la discusión y análisis que corresponde se obtuvo como conclusión principal el Programa

Social Vaso de Leche incide en la calidad nutricional de los infantes beneficiarios del distrito de Cascapara – Yungay, sin embargo, los beneficiarios consideran como poco suficiente en la alimentación de su niño menor, la cantidad de ración de entrega es insuficiente y demasiado tardío en la distribución, además consideran como poco adecuado el número de raciones que entrega el programa. Para la recolección de la información necesaria para el desarrollo de la investigación se emplearon las técnicas de análisis documental y las encuestas a los beneficiarios del Programa social vaso de leche, siendo la información procesada por el programa SPSS. Concluya que el Programa Social Vaso de Leche impacta favorablemente en la calidad nutricional de los infantes beneficiarios del distrito de Cascapara – Yungay sin embargo los beneficiarios consideran como: **1.** Poco suficiente en la alimentación de su niño menor, la cantidad de ración de entrega es insuficiente y demasiado tardío en la distribución, además consideran como poco adecuado el número de raciones que entrega el programa. **2.** Se presentan deficiencias en el funcionamiento del Programa Social Vaso de Leche en el distrito de Cascapara - Yungay porque no viene funcionando en base a los criterios de calidad, salubridad y demás condiciones que señala la Ley; habiendo verificado que los niños reciben la leche juntamente con la mezcla fortificada y que la distribución es una vez al mes. **3.** La calidad nutricional de las raciones entregadas por el Programa Social Vaso de Leche a los infantes beneficiarios en el distrito de Cascapara-Yungay del departamento de Áncash no es la óptima porque los beneficiarios consideran como poco suficiente la composición nutricional, la cantidad y calidad de las raciones entregadas por el Programa.

Silva, et al. (2020) investigaron sobre El Programa Vaso de Leche y la Satisfacción de los Beneficiarios de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión – Yanahuanca - Pasco, 2020; con el propósito de evaluar la relación entre la satisfacción con el programa y la cobertura a los beneficiarios. que tiene por objetivo brindar una ración alimentaria diaria, a una población beneficiaria en situación de pobreza y extrema pobreza. Dicho programa se ejecutó en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión – Yanahuanca - Pasco en el 2020, dado que el Gobierno Central ha transferido recursos financieros para el ejercicio 2020 por 296,539.20 soles. El propósito de la presente tesis consistió en evaluar la relación de satisfacción del programa de vaso de leche, con la entrega de productos, calidad de los productos, atención y cobertura a los beneficiarios en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión – Yanahuanca - Pasco en el 2020. El nivel del presente trabajo de investigación fue correlacional– transversal, con un diseño no experimental, por cuanto, trata

de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. La población de estudio comprendió a los beneficiarios del programa vaso de leche del periodo 2020, la muestra alcanzó a 298 beneficiarios y se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la obtención de los datos a analizar, se aplicó la técnica de la encuesta, el cual sirvió para recoger opinión de los beneficiarios del programa de vaso de leche, a fin de conocer la percepción que tienen sobre el impacto de dicho programa en su estado de satisfacción. **1.** Concluyeron que existe una relación positiva moderada entre el programa de vaso de leche con la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial Daniel Alcides Carrión – Yanahuanca - Pasco 2020; situación que se evidencia en la tabla N° 26 de la prueba de hipótesis. **2.** Se determinó que existe una relación positiva moderada entre el programa de Vaso de Leche con la puntualidad de entrega de los productos a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión – Yanahuanca - Pasco en el 2020; situación que se evidencia en la Tabla N° 27 de la prueba de hipótesis. **3.** Se determinó que existe una relación positiva moderada entre el Programa de Vaso de Leche con la calidad los productos entregados a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión – Yanahuanca - Pasco 2020; situación que se evidencia en la Tabla N° 28 de la prueba de hipótesis. **4.** Se determinó que existe una relación positiva moderada del Programa de Vaso de Leche con la atención y cobertura a los beneficiarios de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión – Yanahuanca – Pasco 2020; situación que se evidencia en la Tabla N° 29 de la prueba de hipótesis.

Ibáñez (2020) investigo acerca del Programa Vaso de Leche en Ferreñafe con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los beneficiarios. Tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los beneficiarios con respecto a la calidad del programa. Fue una investigación de tipo descriptivo y conto con una muestra de 91 beneficiarios del programa Vaso de Leche, evaluados por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Concluye beneficiarios del Programa Vaso de Leche atendidos por las Municipalidades muestran el grado de satisfacción total con el programa; un porcentaje del 50% de clientes se considera muy satisfecho; si a ellos le sumamos el porcentaje de clientes satisfechos (32.35%), observamos que alrededor del 80% de los clientes se encuentran satisfechos con respecto a la calidad de la leche. Aunado a lo anterior alrededor del 60% se encuentran satisfechos con la puntualidad en la entrega de los alimentos del programa. Respecto a la transparencia y neutralidad del programa; el 44.1% de los clientes manifestó

que la leche fue distribuida a todos los comités del vaso de leche existentes sin ningún tipo de distinción. Asimismo, el 79.4% señaló que los Comités tienen una directiva que se renueva periódicamente La Calidad de los Alimentos es el aspecto más importante del programa del Vaso de Leche (57.4%), en segundo lugar, se encuentra la puntualidad en la entrega (39.7%), en tercer lugar, está ubicado el atributo transparencia y neutralidad (2.9%). El 73.5% de los clientes recurre a los encargados del Vaso de Leche para obtener información respecto del programa. El 7.3% de los clientes acude a un familiar; del mismo modo el 7.3% lo hace a una autoridad local, el 5.8% le pregunta a un vecino y el 5.8% de los clientes nunca realizó preguntas sobre el programa. Asimismo, el 44.1% considera que el programa beneficia solo a las personas que lo necesitan; del mismo modo el 33.8% considera que el programa beneficia también a las personas que no lo necesitan. Una amplia mayoría de clientes entrevistados (79.4%) opina que la administración del programa del Vaso de Leche debe continuar en las municipalidades.

### 1.8.3. Antecedentes locales

Valencia (2023), desarrolla la investigación sobre la gestión administrativa en el programa del vaso de leche, distrito de Socabaya, Arequipa 2022. Siendo su objetivo general: determinar la relación entre la gestión administrativa y el Programa Vaso de Leche en el distrito de Socabaya. Metodología utilizada: Fue estudio aplicado, correlacional con diseño no experimental, cuantitativo, transversal. La población estuvo conformada por 126 beneficiarios del programa social vaso de leche (PVL); por ser finito y accesible pasó a ser la muestra, evidenciando un muestreo no probabilístico. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se aplicó la estadística descriptiva con apoyo del programa SPSS, versión 26. Se demostró la correlación de ambas variables mediante el coeficiente de Rho de Spearman. Resultados: Se pronunció un  $Rho=0,413$  para una correlación positiva moderada entre ambas variables, siendo el valor  $=0.000 < 0,05$  lo que rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), comprobando una relación significativa entre gestión administrativa y Programa Vaso de Leche en el distrito de Socabaya. Se concluyó que a mayor nivel de gestión administrativa; mayor nivel de aceptación y conocimiento sobre el Programa Vaso de Leche.

Escarza (2022), en su estudio denominado Programa del vaso de leche y calidad del servicio según los beneficiarios del distrito de Majes en Arequipa, 2022. Se enmarcó en la línea de gestión de la investigación de las políticas públicas. El objetivo de la investigación

fue determinar la relación entre el nivel de gestión del PVL y el nivel de calidad de los servicios a favor de los beneficiarios del distrito de Majes, Arequipa. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estaba conformada por los 23 comités del Programa Vaso de Leche, donde hay un total de 460 miembros. La muestra estuvo conformada por los 210 trabajadores de la entidad. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable programa de vasos de leche estuvo compuesto por 21 ítems y el cuestionario para medir la variable calidad de servicio se utilizó un cuestionario con 20 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la relación entre las variables programa de vaso de leche y la calidad del servicio es alta o fuerte determinada por el rho de Spearman = 0.766 y es significativa dado que el valor p calculado es 0.000. Concluye que el programa Vaso de Leche brinda productos de calidad, y los usuarios que han utilizado el servicio han calificado y obtenido buenos productos. Es por esto que el programa tiene un nivel regular de 77.1% y un nivel eficiente de 22.9%. En cuanto a la calidad del servicio, el 69,6% de los trabajadores cree que el nivel es medio, mientras que el 26,7% cree que es alto, y solo el 3,8% cree que es bajo.

Sotomayor (2019), en la investigación Factores Asociados a la Satisfacción del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Miraflores – Arequipa. Tuvo como objetivo, determinar si los factores personales tales como: edad, sexo, estado civil, ocupación, nivel de instrucción y los factores administrativos tales como: el tiempo dentro del programa, tipo de beneficiario y lugar de reparto se asocian a la satisfacción de los beneficiarios del programa Vaso de Leche, en el Distrito de Miraflores del departamento de Arequipa. Método: Es un estudio de tipo observacional, prospectivo y transversal. De 1600 beneficiarios se seleccionaron por conveniencia a 310 participantes, los cuales cumplieron con los criterios de elegibilidad, en el periodo comprendido entre noviembre del 2019 y marzo del año 2020. Se aplicó una ficha de recolección de datos y para medir el nivel de satisfacción se utilizó el instrumento de evaluación SERVPERF. Para asociar las variables se aplicó la prueba Chi Cuadrado y Rho Spearman y el análisis multivariado por regresión logística. Resultados: Se encontró que el 36.13% de la población de estudio refiere un nivel satisfecho. Los factores asociados a la satisfacción del programa fueron: la edad menor o igual a 30 años (52.35%), encontrarse desocupado (33.74) y encontrarse en condición de gestante (90.00%) ( $p < 0.05$ ). En el análisis multivariado de los factores asociados a la

satisfacción se encontró que existe asociación con factores como la edad menor o igual a 30 años ( $p=0.006$ ), y encontrarse desocupado ( $p=0.044$ ). La dimensión de satisfacción con mayor porcentaje fue elementos tangibles (68.06%) y la dimensión con menor porcentaje fue capacidad de respuesta (18.06%) ( $p<0.05$ ). Conclusiones: Los factores personales que se asociaron a la satisfacción del Programa “Vaso de Leche” fueron la edad menor o igual a 30 años, encontrarse desocupado y contar con estudios secundarios. El factor administrativo asociado a la satisfacción del Programa “Vaso de Leche” fue el tipo de beneficiario.

## **1.9. Hipótesis**

### **1.9.1. Hipótesis General**

Dado que los servicios de la Municipalidad dependen de la disponibilidad recursos financieros y materiales.

Es probable que el programa Vaso de Leche influya favorablemente en la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa, 2023.

### **1.9.2. Hipótesis Específicas**

- Es probable que la calidad del programa vaso de leche de la Municipalidad de Paucarpata del comité Virgen de Copacabana sea aceptable.
- Es probable que los beneficiarios del programa Vaso de Leche de la Municipalidad de Paucarpata del comité Virgen de Copacabana estén satisfechos.

## 2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

### 2.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

Es una investigación pura o básica orientada a la profundización del conocimiento del problema objeto de estudio.

#### 2.1.2. Nivel de Investigación

Es una investigación relacional que busca establecer la influencia del programa vaso de leche en la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa. Se trata de variables categóricas.

Al respecto es necesario hacer la distinción entre relación y correlación. Los términos relación y correlación suelen ser confundidos frecuentemente en una investigación científica. La relación es el procedimiento que realizamos en el nivel investigativo relacional, de tal manera que, si se tiene dos variables categóricas lo que se busca es la asociación, mientras que si se tiene dos variables numéricas lo que se busca es una correlación; en ambos casos se habla de una relación.

Relacional es un nivel investigativo, mientras que correlación es un procedimiento estadístico, por ello al nivel investigativo relacional no lo podemos llamar correlacional, porque la correlación es nada más un procedimiento estadístico.

Y esto de los más simples, porque podemos desglosar mucho más la correlación, y dentro de la asociación hay muchas más variantes; es decir, cuando hablamos de relación estamos hablando de un conjunto amplísimo de procedimientos estadísticos que contienen a la correlación. Por ejemplo, si el objetivo es medir, si el factor es riesgo, se tiene que calcular primero el p valor y después el Odds Ratio (OR) término que doblado al español sería oportunidad relativa aunque también se puede recurrir a cualquier otro estimador que permita medir esa fuerza de relación, en buena cuenta de relación entre variables, como el RR que “es un cociente entre dos probabilidades o dos riesgos, siendo el concepto de riesgo equivalente al concepto epidemiológico de incidencia». (Cerdeira, Vera, & Rada, 2013)

### 2.1.3. Diseño de Investigación

Es una investigación no experimental porque no se procederá a manipulación de ninguna variable para el logro de los resultados.

Hernández, Fernández Vega y Baptista (2018), precisan: “investigación no experimental, consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

## 2.2. Técnica e Instrumento

### 2.2.1. Técnica de recolección de datos

Para el desarrollo del estudio se hizo uso de la técnica de la encuesta, “la cual permite la recolección de los datos gracias a preguntas estructuradas, regidas por principios éticos como el respeto a la vida”. (Arias, 2020)

### 2.2.2. Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de los datos se aplicó el instrumento del cuestionario, el cual se encuentra compuesto por una serie de preguntas con una serie de posibles respuestas, las cuales pueden llevar a diversos resultados, el mismo que puede ser aplicado a poblaciones específicas. (Arias, 2020)

#### a. Encuesta sobre el programa vaso de leche:

<b>Nombre original</b>	: Cuestionario (PROVALECH)
<b>Autor</b>	: Víctor Moisés Esteban Morales
<b>Administración</b>	: Individual o colectiva
<b>Duración</b>	: Sin límite de tiempo (aproximadamente 10 a 15 minutos)
<b>Significación</b>	: Evaluación del programa vaso de leche

#### Descripción

El instrumento se encuentra conformado por tres dimensiones: la calidad del producto, conformada por 9 ítems; servicio brindado, conformado por 5 ítems; evaluación de comité, conformada por 3 ítems. Se encuentra dirigido a los beneficiarios del programa vaso de

leche. Cada ítem presenta cinco opciones de respuesta, las cuales son: 1=nunca, 2=casi nunca; 3=a veces; 4=casi siempre; 5=siempre.

### **Validez y confiabilidad**

Esteban (2017) obtuvo la validez de la encuesta sobre el programa vaso de leche por medio del juicio de expertos, se evaluó la pertinencia de las variables de acuerdo a una matriz de estabilidad y una operacionalización de variables y se dio validez interna y de constructo.

Para brindar confiabilidad al instrumento, Esteban (2017) utilizó el coeficiente del Alfa de Cronbach a una prueba piloto realizada en una muestra de 60 personas, reportando un valor de confiabilidad de 0.784 para la encuesta del programa del vaso de leche. Al ser una adaptación del cuestionario original, se brindará una validez por medio del juicio de expertos y la confiabilidad por medio del alfa de Cronbach con una prueba piloto.

#### **b. Encuesta sobre la satisfacción de los beneficiarios**

<b>Nombre original</b>	: Cuestionario (SATBENEF)
<b>Autor</b>	: Víctor Moisés Esteban Morales
<b>Administración</b>	: Individual o colectiva
<b>Duración</b>	: Sin límite de tiempo (aproximadamente 10 a 15 minutos)
<b>Significación</b>	: Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche

### **Descripción**

El instrumento se encuentra conformado por tres dimensiones, las cuales son la puntualidad, conformada por 3 ítems, atención al beneficiario conformada por 3 ítems y distribución del producto, el cual está compuesto por 4 ítems, se encuentra dirigido a los beneficiarios del programa vaso de leche, cada ítem presenta cinco opciones de respuesta, las cuales son: 1=nunca; 2=casi nunca; 3=a veces; 4=casi siempre; 5=siempre.

## **2.3. Campo de Verificación**

### **2.3.1. Ámbito Geográfico**

La investigación se realizó en la Municipalidad del distrito de Paucarpata de la ciudad de Arequipa.

### **2.3.2. Unidad de Estudio**

La población está conformada por las madres del comité Virgen de Copacabana siendo en total 60 beneficiarias del Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad distrital de Paucarpata.

### **2.3.3. Temporalidad**

Esta es una investigación transversal, dado que la información recogida corresponde a un periodo o tiempo determinado correspondientes a los meses de octubre y noviembre, en las usuarias del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad del distrito de Paucarpata en el presente año.

### **2.4. Estrategias de Recolección de Datos**

Como estrategia para la recolección de datos, se ha solicitado la autorización de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad del distrito de Paucarpata. Luego se ha realizado la aplicación de los cuestionarios para la recolección de datos que en las reuniones de distribución de los alimentos a los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana del Programa del Vaso de Vaso de Leche de la Municipalidad del Distrito de Paucarpata.

### **2.5. Criterios de procesamiento de información**

El procesamiento de la información fue electrónico mediante la aplicación del programa Excel.

Se tuvo en cuenta la jerarquización de la información para la elaboración de las tablas de distribución de frecuencias.

En la interpretación se tuvo en cuenta el significado temático a partir de la apreciación crítica de la información.

El proceso utilizado para la verificación de las hipótesis es la prueba de asociatividad, aplicado a las dimensiones, variables y relación de variables.

### 3. CRONOGRAMA

Tiempo / Actividades	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Diseño del proyecto</b>																
Elección del problema																
Planteamiento del Problema																
Elaboración del instrumento																
<b>Desarrollo del proyecto</b>																
Recojo de información																
Procesamiento de datos																
Análisis de información																
Conclusiones y recomendaciones																
Elaboración de informe final																

## **CAPÍTULO II: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **1. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En este rubro se presenta la información correspondiente a los resultados de la investigación acerca de la influencia de la calidad del Programa Vaso de Leche en la satisfacción de los beneficiarios.

Para ello es importante la concepción de este Programa, entendido como un programa social destinado a promover el apoyo alimentario mediante la entrega de una ración diaria de alimentos a sectores de la población vulnerable, en la perspectiva de contribuir a la superación de la inseguridad alimentaria en que se encuentra.

La presentación de los resultados está en función de las dos variables de la investigación:

- a) Calidad del Programa Vaso de Leche, y
- b) Satisfacción de los beneficiarios.

En una primera parte se presentan Tablas de doble entrada, con cruce por dimensión y en una segunda parte se presenta tablas resumen para la verificación de las hipótesis.

## 1.1. Calidad del Programa Vaso de Leche

**Tabla 3:**

*Calidad del producto*

PREGUNTAS	RESPUESTA Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Las raciones de desayunos que reciben los beneficiarios siempre son elaboradas con leche líquida-pasteurizada?	12	20	35	58	3	5	0	0	10	17	60	100
2. ¿La leche fresca y pasteurizada e insumos lácteos que reciben los beneficiarios son de calidad?	4	7	33	55	10	17	7	12	6	10	60	100
3. ¿Los subproductos (avena, maca, kiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, muestran suavidad y buen aspecto?	17	28	12	20	18	30	8	13	5	8	60	100
4. ¿La leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, muestran la fecha de vencimiento?	31	52	12	20	6	10	1	2	10	17	60	100
5. ¿La leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, muestran un olor agradable?	7	12	37	62	11	18	0	0	5	8	60	100
6. ¿La combinación de la leche pasteurizada y suplementos es agradable para los niños?	5	8	26	43	21	35	3	5	5	8	60	100
7. ¿La leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, muestran un sabor agradable?	13	22	19	32	19	32	4	7	5	8	60	100
8. ¿Son adecuadas las condiciones de entrega de leche y subproductos nutricionales para los beneficiarios?	17	28	14	23	9	15	12	20	8	13	60	100
9. ¿La leche y subproductos nutricionales muestran el peso adecuado?	17	28	32	53	1	2	7	12	3	5	60	100

**Nota.** Elaboración propia. Encuesta 2023

**Interpretación:**

En primer término, opinan acerca de elaboración de las raciones de desayunos con leche líquida-pasteurizada el 58% afirma que casi siempre y el 20% siempre. Lo cual significa que los beneficiarios del Programa vaso de leche tienen buen conocimiento del tipo de leche que se utiliza para la elaboración de las raciones de desayunos que reciben. La

pasteurización elimina las bacterias patógenas haciendo de la leche un producto seguro para el consumo. También es importante señalar que el 17% señalan que nunca; este porcentaje permite determinar que desde la intervención social el análisis de los objetivos que plantea el programa y que a su vez permite un conocimiento del proceso de la política social tiene que ver con el bienestar de las personas a través de la acción social, en tal sentido este porcentaje posibilita reflexiones sobre el conocimiento que tienen las beneficiarias en relación a la leche que se les entrega y su vinculación a la evaluación del programa (Farfán, 2017).

Acerca de si la leche fresca y pasteurizada e insumos lácteos que reciben los beneficiarios son de calidad el 55% afirma que casi siempre y el 7% siempre. Esto significa que los beneficiarios consideran que los productos que reciben poseen la calidad adecuada para una alimentación segura. El 12% refieren que nunca y el 10% nunca, estos porcentajes visualizan que es necesario una intervención focalizada a estas usuarias con la finalidad de dar cumplimiento a los lineamientos del programa para una evaluación o valoración positiva de su efectividad y eficiencia. (Cusicuna, 2023)

En relación a si los subproductos (avena, maca, kiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, muestran suavidad y buen aspecto el 30% afirma que a veces, el 28% siempre y el 20% casi siempre. La suavidad y buen aspecto son signos de la calidad de estos productos y los beneficiarios consideran que los subproductos que reciben en general son de calidad. El 2% señala que casi nunca y el 17% nunca, tomar en cuenta estos porcentajes para los administradores del programa es un gran aporte en la medida que posibilita realizar un mejor control del producto entregado desde la etapa de evaluación a los proveedores, esto con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos del programa vaso de leche.

Los resultados obtenidos acerca de la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, muestran la fecha de vencimiento el 52% afirma que siempre y el 20% Casi siempre. La información es favorable por cuanto la fecha de vencimiento es un buen signo de la calidad de estos

productos; sin embargo existe el 10% de los encuestados que señalan que a veces, el 2% casi nunca y el 17% nunca, esto constituye un hallazgo importante y aporte para los administradores del programa para una adecuada verificación del producto entregado acorde a normas establecidas por la Organización Panamericana de la Salud, OPS, asegurando que el producto esté en condiciones para consumo humano.

En relación a si la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, muestran un olor agradable el 62% afirma que Casi siempre y el 12% Siempre. El olor agradable de los alimentos es otro signo de la calidad alimenticia. Pero la información muestra que beneficiarios consideran que los subproductos que reciben son de calidad.

En relación a si la combinación de la leche líquida-pasteurizada y suplementos (micronutrientes) es agradable para los niños el 43% afirma que Casi siempre y el 35% A veces. Los alimentos para los niños deben ser agradables para que ingieran satisfactoriamente y aprovechar sus nutrientes. Mas en este caso la situación es preocupante porque los beneficiarios consideran que la combinación de los productos no es de calidad.

En relación a si la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, muestran un sabor agradable el 32% afirma que Casi siempre y el 22% Siempre. Al igual que el olor el sabor agradable de los alimentos es otro signo de la calidad alimenticia. La información muestra que beneficiarios consideran que los subproductos que reciben son de calidad.

En relación a si son adecuadas las condiciones de entrega de leche y subproductos nutricionales para los beneficiarios el 28% afirma que Siempre y el 23% que Casi siempre. Las condiciones de entrega de la leche y subproductos son de vital importancia por tratarse de productos alimenticios y así evitar su contaminación por cuanto afecta sus propiedades nutricionales. La información muestra que beneficiarios consideran que las condiciones de entrega son adecuadas para una alimentación segura y de calidad.

En relación a si la leche y subproductos nutricionales muestran el peso adecuado el 28% afirma que Siempre y el 53% que Casi siempre. El peso de la leche y subproductos es importante en la dosificación alimenticia porque es un factor decisivo de una ración de alimentos para contribuir a la superación de la inseguridad alimentaria.

Todos estos criterios considerados para conocer la opinión de las beneficiarias sobre la calidad del producto resultan relevante en la medida que los hallazgos se orientan hacia los porcentajes sobre las categorías a veces, casi nunca y nunca, sin embargo, estos porcentajes en todos los casos son menores; siendo un indicador que orienta la toma de decisiones en la implementación del programa desde administración pública y desde las acciones que se implementan a partir de la intervención social.



**Tabla 4:**

*Servicio brindado*

PREGUNTAS	RESPUESTA Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		TOTAL	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿La entrega de leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha) es en el horario establecido?	19	32	25	42	11	18	0	0	5	8	60	100
2. ¿Es mejor la conservación de la leche en polvo que la leche líquida?	1	2	16	27	23	38	10	17	10	17	60	100
3. ¿La descomposición de la leche líquida-pasteurizada, es más acelerada que la leche en polvo?	7	12	29	48	18	30	5	8	1	2	60	100
4. ¿La presentación del producto de leche líquida-pasteurizada, siempre está combinada con subproductos nutricionales como avena, maca, kiwicha?	23	38	10	17	17	28	4	7	6	10	60	100
5. ¿Los servicios del programa del vaso de leche son adecuados y oportunos en la nutrición del beneficiario?	10	17	24	40	8	13	13	22	5	8	60	100

**Nota.** Elaboración propia. Encuesta 2023

**Interpretación:**

En relación a la entrega de leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha) las encuestadas señalan que en el horario establecido el 42% casi siempre está de acuerdo y el 32% que siempre. El cumplimiento del horario establecido para la entrega de leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha) es importante para los beneficiarios en tanto integrantes de población vulnerable, de modo que así puede dedicar su tiempo a actividades que les permitan la adquisición de medios de vida. Los beneficiarios consideran que se les brinda un buen servicio.

Acerca de si es mejor la conservación de la leche en polvo que la leche líquida el 38% afirma que a veces y el 27% que casi siempre. En efecto es menos compleja la conservación de la leche en polvo puesto que la fresca tiende a descomponerse rápidamente en condiciones naturales. Pero la leche pasteurizada en promedio se puede conservar durante 7 días.

Sobre de si es mejor la descomposición de la leche líquida-pasteurizada, es más acelerada que la leche en polvo el 48% afirma que casi siempre y el 30% a veces. Es correcto dado que se puede controlar la conservación de la leche en polvo en tanto que la leche pasteurizada en promedio se puede conservar durante 7 días.

En relación a si la presentación del producto de leche líquida-pasteurizada, siempre está combinada con subproductos nutricionales como avena, maca, kiwicha el 38% afirma que siempre y el 17% casi siempre. Es igualmente correcto dado que el propósito de mejorar la calidad nutritiva de las raciones alimenticias tiende a combinarse la leche con subproductos nutricionales como la avena, maca y kiwicha.

Acerca de si los servicios del programa del vaso de leche son adecuados y oportunos en la nutrición del beneficiario el 40% afirma que siempre y el 17% casi siempre. Es igualmente correcto dado que se dé el cumplimiento de las condiciones y oportunidad de entrega de leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha) es importante para los beneficiarios en tanto que se les brinda un buen servicio en procura de apoyar su seguridad alimentaria.

En esta tabla, se puede precisar que existen adecuados porcentajes sobre el servicio brindado a las beneficiarias del programa vaso de leche y esto en términos de evaluación favorece las acciones implementadas desde la municipalidad distrital de Paucarpata; sin embargo, es preciso señalar que existen también opiniones de las beneficiarias acerca de las categorías a veces, casi nunca y nunca; estos porcentajes permiten evaluar acciones de mejora para lograr la satisfacción de las beneficiarias.

**Tabla 5:**

*Evaluación del Comité*

PREGUNTAS	RESPUESTA Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	1. Se encuentra de acuerdo con la gestión que está realizando su comité en la actualidad.	14	23	28	47	13	22	0	0	5	8	60
2. Los comités directivos son constantemente evaluados y auditados.	7	12	19	32	19	32	10	17	5	8	60	100
3. Los comités directivos son renovados luego del periodo mencionado por la ley (2 años).	6	10	22	37	13	22	11	18	8	13	60	100

**Nota.** Elaboración propia. Encuesta 2023

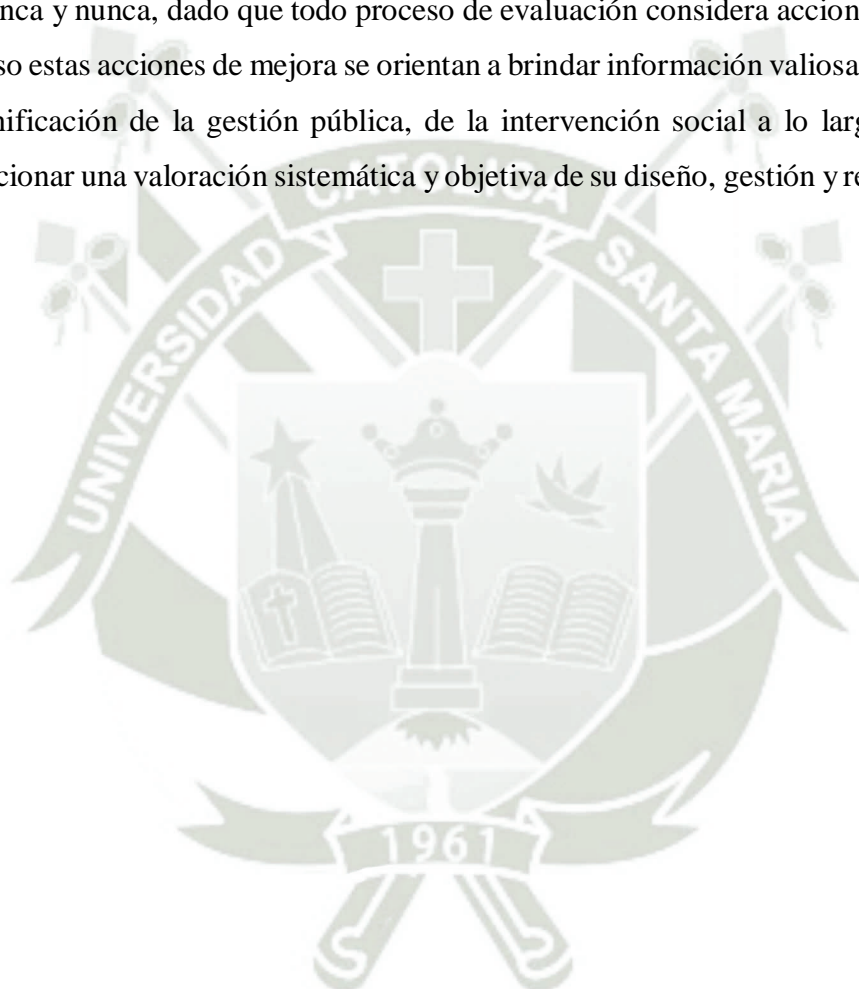
### Interpretación

Las beneficiarias del programa vaso de leche de la Municipalidad Distrital de Paucarpata, se encuentran de acuerdo con la gestión que está realizando su comité en la actualidad con el 47% que afirma casi siempre y el 23% que señala que siempre. Un principio organizativo es la existencia de armonía entre dirigentes e integrantes de un grupo social; en este caso del Comité de vaso de leche, con la finalidad de lograr exitosamente los objetivos del Comité grupo. Se observa que la mayor parte de beneficiarios está de acuerdo con la gestión del Comité, siendo esta una potencialidad importante.

Acerca de si los comités directivos son constantemente evaluados y auditados, el 32% afirma que casi siempre, a veces, y 16% siempre. Esto es básico para el desarrollo apropiado de las acciones del Comité y se cumple generalmente con las disposiciones del Programa que considera necesaria la evaluación y supervisión.

Acerca de si los comités directivos son renovados luego del periodo mencionado por la ley (2 años el 37% afirma que casi siempre y el 22% que a veces. Esta información muestra que no siempre se cumple con las disposiciones del Programa para un adecuado proceso organizativo; limitando la oportunidad de participación de todos los integrantes del Comité para ejercer liderazgo.

Resulta relevante también considerar y tomar en cuenta los porcentajes sobre a veces, casi nunca y nunca, dado que todo proceso de evaluación considera acciones de mejora y en este caso estas acciones de mejora se orientan a brindar información valiosa para los procesos de planificación de la gestión pública, de la intervención social a lo largo del tiempo, al proporcionar una valoración sistemática y objetiva de su diseño, gestión y resultados. (Farfán 2017)



**Tabla 6:**

*Puntualidad*

PREGUNTAS	RESPUESTA Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		TOTAL	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
¿La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos es oportuna?	8	13	35	58	12	20	0	0	5	8	60	100
¿El lugar de entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad?	15	25	21	35	17	28	5	8	2	3	60	100
¿La responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual?	16	27	27	45	6	10	11	18	0	0	60	100

**Nota.** Elaboración propia. Encuesta 2023

**Interpretación**

En relación a si la puntualidad en la distribución diaria de los alimentos es oportuna el 58% afirma que casi siempre y el 20% que siempre. El cumplimiento de la distribución diaria de los alimentos es trascendental para los beneficiarios ya que como población vulnerable su alimentación depende de los que el Programa les ofrece, como es una alimentación segura de calidad.

En relación a si el lugar de entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad el 35% afirma que casi siempre y el 25% que siempre. La salubridad, entendida como conjunto de servicios relacionados con la protección y conservación de la salud pública es importante en el Programa Vaso de Leche, por eso los beneficiarios consideran que el lugar de entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad. De manera que el Programa les brinda una alimentación segura y de calidad.

En relación a si la responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual el 45% afirma que casi siempre y el 27% que siempre. El cumplimiento de los horarios es una seria responsabilidad de los beneficiarios ya así pueden acceder eficientemente a una alimentación segura y de calidad.

Según los resultados encontrados, se puede señalar que la administración del programa en relación a los criterios preguntados a los beneficiarios es favorable, a diferencia de otras tablas en esta los porcentajes de a veces, nunca y casi nunca resultan ser significativos, pero para la participación de las beneficiarias en el recojo de los alimentos de manera oportuna, siendo esta información relevante para orientar acciones de mejora optimizando procesos de gestión. (Neira, 2020)



**Tabla 7:**

*Atención al beneficiario*

PREGUNTAS	RESPUESTA	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
¿La atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada?		14	23	24	40	17	28	0	0	5	8	60	100
¿El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, maca, kiwicha) es de mayor atención en niños menores de 5 años?		11	18	25	42	13	22	8	13	3	5	60	100
¿El servicio de alimentación de los ancianos y gestantes son de prioridad e importancia?		23	38	24	40	6	10	2	3	5	8	60	100

**Nota.** Elaboración propia. Encuesta 2023

### Interpretación

En relación a si la atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada el 40% afirma que Casi siempre y el 23% que Siempre. La atención es un proceso mental y observacional del beneficiario. En este sentido los beneficiarios consideran que la entrega del producto alimentario por parte del Programa Vaso de Leche es buena y adecuada.

En relación a si el servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, maca, kiwicha) es de mayor atención en niños menores de 5 años el 42% afirma que Casi siempre, el 18% Siempre y el 22% A veces. En general el servicio del Programa Vaso de Leche es para todos los beneficiarios, pero la alimentación con leche y subproductos (avena, maca, kiwicha) es prioritaria para niños menores de 5 años, puesto que se encuentran en la más importante etapa de desarrollo del ser humano.

En relación a si el servicio de alimentación de los ancianos y gestantes son de prioridad e importancia el 40% afirma que Casi siempre y el 38% Siempre. En efecto el servicio del Programa Vaso de Leche es prioritario e importante para ancianos y gestantes. De esta manera el Programa Vaso de Leche cumple plenamente con atender a los sectores de mayor riesgo de los beneficiarios.

**Tabla 8:**

*Distribución del producto*

PREGUNTAS	RESPUESTA	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
¿La distribución de la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), es igual para todos los beneficiarios?		14	23	25	42	16	27	0	0	5	8	60	100
¿El almacenamiento de la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), cumplen con las normas de salubridad?		7	12	39	65	8	13	1	2	5	8	60	100
¿El almacenamiento de la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), están libre de roedores, insectos o suciedad?		25	42	13	22	17	28	5	8	0	0	60	100
¿El almacenamiento de la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), se mantiene con la temperatura adecuada y el tiempo recomendado?		20	33	27	45	8	13	0	0	5	8	60	100

**Nota.** Elaboración propia. Encuesta 2023

### Interpretación

En relación a si la distribución de la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), es igual para todos los beneficiarios el 42% afirma que Casi siempre y el 23% que Siempre. La distribución de la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales es para apoyar una alimentación segura a todos los beneficiarios; sin embargo, no es homogénea pues como vimos hay beneficiarios en riesgo como ancianos, gestantes y niños menores de 5 años, cuya atención alimentaria es prioritaria.

En relación a si el almacenamiento de la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), cumplen con las normas de salubridad el 65% afirma que Casi siempre y el 12% que Siempre. Como precisamos antes la salubridad es vital en la alimentación, pues la falta de salubridad es un problema de salud pública que afecta el bienestar de los individuos; por ello se deduce que en el caso del Comité del Programa del Vaso de Leche la distribución de los productos alimenticios cumple con las normas de salubridad.

En relación a si la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), están libre de roedores, insectos o suciedad el 42% afirma que Siempre y el 22% que casi Siempre. La información es compatible con las respuestas de la pregunta anterior porque al cumplirse con las normas de salubridad es obvio que la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), que reciben los beneficiarios están libre de roedores, insectos o suciedad; haciendo posible una alimentación segura y de calidad.

En relación a si el almacenamiento de la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), se mantiene con la temperatura adecuada y el tiempo recomendado el 45% afirma que Casi siempre y el 33% que Siempre. La distribución del producto implica contar con un espacio apropiado en cuanto a condiciones de almacenamiento de manera que el producto mantenga la calidad necesaria. En este sentido los beneficiarios consideran que el almacenamiento de la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), se mantiene con la temperatura adecuada y el tiempo recomendado, contribuyendo a la oferta de una distribución en condiciones de brindar apoyo alimentario seguro y de calidad por parte del Programa Vaso de Leche.

En efecto, el Programa del Vaso de Leche cumple con uno de sus objetivos mediante la entrega de una ración diaria de alimentos a los beneficiarios en la perspectiva de mejorar su nivel nutricional y calidad de vida.

**Tabla 9:**

*Prueba de asociatividad*

**Objetivo General:** Determinar la influencia de la calidad del Programa en la satisfacción de los beneficiarios.

Se desarrolló pruebas de asociatividad entre las variables que miden la calidad del programa y las variables que miden la satisfacción de los beneficiarios. Previo a esto, se requirió realizar pruebas de normalidad, Kolmogórov-Smirnov, adecuada para muestras mayores a 50. Dando como resultado que las variables no siguen una distribución normal, como ya se había propuesto anteriormente, al estudiar el coeficiente de asimetría de los datos.

*Test de normalidad, Kolmogórov-Smirnov, sig 5%*

	<b>Variables que miden la satisfacción con el programa</b>
<b>Variables que miden la calidad del programa</b>	0.00

Sig  $0.00 < 0.05$  por tanto se concluye que las variables estudiadas, no siguen una distribución normal. Por tanto, para la realización de las pruebas estadísticas de asociatividad se empleó la prueba de asociación no paramétrica *Kruskal – Wallis*, adecuada para determinar la influencia de la calidad del Programa en la satisfacción de los beneficiarios.

*Prueba de asociación no paramétrica Kruskal – Wallis, sig 5%*

**Variables que miden la satisfacción de los beneficiarios**

	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27
<b>V1</b>	0.00	0.01	0.77	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>V2</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>V3</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>V4</b>	0.00	0.00	0.01	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>V5</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>V6</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>V7</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>V8</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>V9</b>	0.00	0.00	0.03	0.01	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00
<b>V10</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>V11</b>	0.09	0.21	0.15	0.30	0.00	0.70	0.68	0.15	0.00	0.50
<b>V12</b>	0.03	0.13	0.80	0.00	0.41	0.03	0.00	0.01	0.15	0.13
<b>V13</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>V14</b>	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>V15</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>V16</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>V17</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

**Análisis**

Se encontró evidencia estadística de asociación entre las variables marcadas, mayores al nivel de significancia de 0.05, considerado para el estudio.

Por tanto, se concluye que, las variables de la calidad del programa que influyen sobre los niveles de satisfacción del programa, son las variables 11 y 12, referidas a los niveles de conservación y descomposición de la leche líquida y en polvo, evidenciando que son los puntos que más les preocupa a los usuarios. Las otras variables, no parecen influir o los beneficiarios parecen ser muy tolerantes, sin embargo, deben estar presentes según toda evaluación cualitativa de niveles de calidad del servicio. Se debe recomendar mejoras en las variables que explican la calidad del servicio que tienen alto grado de influencia sobre los niveles de satisfacción. Concretamente, mejoras en cuanto a tener cuidado con asegurar los niveles de conservación tanto en leche líquida como en polvo (V11 y V12), porque influyen en la mayoría de variables que explican la satisfacción.

De esta manera, el beneficiario se encuentra satisfecho porque evalúa favorablemente la calidad del producto alimenticio; así como su distribución oportuna y puntual, y percibe que puede satisfacer sus necesidades alimenticias. Con ello queda demostrada la hipótesis.

## 2. DISCUSIÓN

### Importancia

En el resumen cuantitativo se tiene en cuenta el porcentaje acumulado de las dos primeras categorías de la escala de medición (siempre y casi siempre) que indican calidad buena o eficiente.

### Resumen cuantitativo de la investigación

Los resultados acerca de la evaluación sobre la calidad del Programa Vaso de Leche muestran que: los beneficiarios en su mayoría consideran que los productos del Programa Vaso de Leche son buena calidad en un 64% (23% Siempre y 41% Casi siempre); el servicio es de buena calidad en un 55% (20% Siempre y 35% Casi siempre); la gestión del comité es eficiente en un 53% (15% Siempre y 38% Casi siempre); la puntualidad en el servicio brindado es eficiente en un 68% (22% Siempre y 46% Casi siempre); la atención al beneficiario es eficiente en un 68% (27% Siempre y 41% Casi siempre); la distribución del producto es de eficiente en un 81% (28% Siempre y 43% Casi siempre), la distribución del producto es eficiente en un 71% (28% Siempre y 43% Casi siempre). Los resultados de la evaluación con respecto a la satisfacción de los beneficiarios: los criterios de satisfacción son favorables en un 69% (26% Siempre y 43% Casi siempre), la influencia de la calidad del programa del vaso de leche influye favorablemente en la satisfacción del beneficiario.

### Contrastación teórica

Estos resultados son compatibles con la teoría y la normatividad, en cuanto, el Programa de vaso de leche según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se define como aquel programa que brinda una porción alimentaria diaria de leche en cualquier presentación e inclusive otro producto derivado, a una determinada población que se encuentra en pobreza o extrema pobreza.

El programa de vaso de leche es un programa social impulsado por el gobierno, con el propósito de minimizar las consecuencias de la extrema pobreza a causa de la inseguridad alimentaria, llegando a integrarse los gobiernos provinciales y los locales, con la cooperación conjunta de otras organizaciones como el MEF, que proveen recursos administrativos y de almacenamiento. (Juárez, 2020) Según el informe del Ministerio de Economía y Finanzas sobre el Programa de Vaso de Leche (PVL), es un programa comunitario que presenta

acciones para elevar el nivel nutricional y mejorar la calidad de vida de forma colectiva, que al presentar una situación económica precaria no tiene las condiciones para poder atender sus necesidades básicas. Como se advierte, los resultados de la presente investigación muestran que el Programa brinda seguridad alimentaria y genera satisfacción en el beneficiario.

### **Contrastación empírica**

Igualmente, estos resultados son compatibles con los resultados de otras investigaciones, así Ibáñez (2020) investigó acerca del programa vaso de leche en Ferreñafe y concluyó que el 80% de las personas que acuden al programa vaso de leche se encuentran satisfechos respecto a la calidad del programa. Neira (2020) investigó sobre el programa social vaso de leche y concluye que la evaluación del programa social contribuye a mejorar el proceso de gestión y permite evaluar metas y objetivos del plan operativo, donde el 67% señalan que la calidad de los insumos que se usan en el Programa Vaso de Leche es “Buena”, el 19% indican que la calidad de los insumos que se usan en el Programa Vaso de Leche es “Regular” y el 14% refieren que la calidad de los insumos que se usan en el Programa Vaso de Leche es “Muy Buena”. Villanueva (2019) investigó sobre la satisfacción de beneficiarios del programa social vaso de leche con el propósito de evaluar la calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios, y concluyó que la calidad de la gestión y la satisfacción tienen una correlación positiva fuerte, por tanto, la gestión es determinante en la satisfacción de los beneficiarios. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios, los resultados de Villanueva no coinciden con los de la presente investigación dado que Villanueva, demostró que el 72.9% de los beneficiarios sienten indiferencia (no están ni satisfechos, ni insatisfechos) con el programa de vaso de leche; un porcentaje preocupante que pone en evidencia la ineficacia del programa. Zúñiga (2019) refiere que existe relación positiva fuerte entre ambas variables y que las proyecciones del programa vaso de leche se ubican en los niveles regular con el 40.3% y deficiente con el 22.2%, programa vaso de leche las proyecciones manifiestan un nivel regular y en el análisis de la variable satisfacción de los beneficiarios logra analizar que la mayoría proyecta un nivel regular con el 45.1% y en cambio estaban insatisfechos el 21.5% los cuales no se sienten plenamente atendidos por factores diversos.

La contrastación muestra evidencias de que existen similitudes por lo cual se puede afirmar que las hipótesis de la presente investigación quedan validadas.

### 3. DIAGNÓSTICO

El Distrito de Paucarpata se encuentra ubicado a una distancia de 5.3 Km. de la ciudad de Arequipa; ubicado a 2,487 m.s.n.m. al sur oeste de la ciudad de Arequipa entre los 16° 25' 46'' de latitud sur y 71° 30' 08'' de latitud oeste, con una extensión de 41.34 Km<sup>2</sup>. (Municipalidad Distrital de Paucarpata, 2021)

El distrito tiene los siguientes límites:

- Por el Norte con el Distrito de Mariano Melgar
- Por el Sur con los Distrito de Sabandía
- Por el Este con los Distrito de Chiguata
- Por el Oeste con el Distrito de José Luis Bustamante y Rivero.

#### 3.1. Reseña Histórica

La reseña histórica que se presenta a continuación, se detalla: Paucarpata es una palabra compuesta de dos voces «Paucar» y «Pata», la palabra «Paucar» raíz prefija de origen precolombino procede del idioma quechua y significa: floridos, matiz, plumaje diversos colores y el vocablo «Pata», raíz sufija de origen pre inca proviene del Aimara y significa andén, camino, Las voces Paucar y Pata unidos, han formado el vocablo compuesto de Paucarpata, que significa: «Anden Florido». En el año de 1572, la población de Paucarpata se encontraba dispersa, en parajes y pequeños poblados, estando concentrada en el lugar donde está el Pueblo Tradicional; llevándose a cabo su fundación en julio de 1572, bajo los nombres de San Juan de la frontera o Villa de Santa Cruz de Paucarpata.

El 17 de noviembre de 1837, se firmó el tratado de Paucarpata entre el Mariscal Andrés de Santa Cruz a nombre de la Confederación Perú Boliviana y el General Manuel Blanco Encalada, a nombre de la República Chilena, estableciéndose a través de él Paz perpetua y amistad, entre ambos estados. El 29 de octubre de 1883, se suscribió el acta de Paucarpata entregándose la ciudad de Arequipa a las tropas chilenas, al término de la Guerra del pacífico.

A comienzos de 1960 predominan las características netamente agrícolas en Paucarpata, en esa fecha comienza la expansión urbana de Arequipa, hacia la zona sur de la ciudad, a través de las avenidas Jesús y Alcides Carrión (La Pampilla). Se ocuparon las zonas agrícolas y también zonas eriazas.

## LEY Y FECHA DE CREACIÓN POLÍTICA

Antiguamente llamada San Juan de la Frontera o Villa de Santa Cruz de Paucarpata, fue fundada por el Capitán español don Juan Maldonado Buendía el 26 de julio de 1572 y el Libertador Simón Bolívar el 7 de agosto de 1825 en la ciudad de Puno, expidió el decreto administrativo dictatorial que le otorgó al igual que a otros muchos distritos en el ámbito nacional la categoría del Distrito, es por ello que mediante decreto de Alcaldía firmado en agosto de 1976 por el Alcalde Gilberto Luján Luján, se declaró el día 7 de agosto como el Aniversario de la Creación Política del Distrito de Paucarpata. La Municipalidad fue reconocida por Ley el 2 de enero de 1858. Plan de desarrollo concertado local (PDCL) (2011 – 2021)

### 3.2. Misión

“La Municipalidad Distrital de Paucarpata, es una institución que brinda servicios públicos y de infraestructura de calidad, en forma oportuna, con indicadores de eficacia y con calidad humana, a su comunidad, con colaboradores competentes, comprometidos y con actitud proactiva, promoviendo la participación de la comunidad en los procesos de Desarrollo Local del Distrito de Paucarpata”.

### 3.3. Visión

“El Distrito de Paucarpata es próspero, con un servicio integral en salud, educación y transporte. Además, es un Distrito seguro, ordenado y turístico, orientado a la generación de oportunidades de desarrollo y felicidad para todos sus ciudadanos”.

### 3.4. Objetivos

- 1) Asegurar la calidad de vida de la población.
- 2) Asegurar el acceso a servicios básicos.
- 3) Disminuir la vulnerabilidad de la población ante el riesgo de desastres naturales.
- 4) Mejorar la calidad educativa.
- 5) Mejorar los servicios de salud.
- 6) Mejorar la articulación territorial y vías de comunicación.
- 7) Mejorar los Servicios Turísticos.
- 8) Disminuir los niveles de inseguridad ciudadana.
- 9) Fortalecer el gobierno local, las instituciones y las organizaciones sociales.

### 3.5. Objetivos estratégicos

- Asegurar la mejora de la calidad de vida de la población
- Mejorar el acceso a servicios básicos
- Disminuir la vulnerabilidad de la población ante el riesgo de desastres naturales
- Mejorar la calidad educativa
- Mejorar los servicios de salud
- Mejorar la articulación territorial y vías de comunicación
- Mejorar los Servicios Turísticos
- Disminuir los niveles de inseguridad ciudadana
- Fortalecer el gobierno local, las instituciones y las organizaciones sociales

### 3.6. Método

Se ha utilizado el método cuantitativo, dado que se toma los resultados de la investigación. Desde las teorías del trabajo social al obtener información sobre diversos problemas sociales, deficiencias o existencia de necesidades, es preciso seleccionar un método que viabilice la determinación y análisis de los problemas encontrados para seleccionar o elegir el problema objeto de intervención, siendo este problema el que guíe la intervención social en la búsqueda de la mejora, del cambio, de generar bienestar y calidad de vida a las personas (beneficiarias del Proyecto).

En tal sentido se ha considerado la elaboración de un FODA para identificar y señalar la priorización del problema objeto de intervención:

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Calidad del producto (41 % casi siempre y siempre el 23%)	Calidad del producto (a veces, casi nunca y nunca 37 %)
Calidad de gestión del comité (38 % casi siempre y 15 % siempre)	Calidad de gestión del comité (a veces, casi nunca y nunca 47 %)
Calidad en la distribución del producto (43 % casi siempre y 28 % siempre)	Calidad en la distribución del producto (a veces, casi nunca y nunca 29%)
Criterios satisfacción (43 % casi siempre y 26 % siempre)	Criterios satisfacción (a veces, casi nunca y nunca 31%)

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Calidad del servicio brindado (35% casi siempre y 20% siempre)	Calidad del servicio brindado (a veces, casi nunca y nunca 46%)
Puntualidad en el servicio brindado (46% casi siempre y 22% siempre)	Puntualidad en el servicio brindado (a veces, casi nunca y nunca 32%)
Calidad de la atención al beneficiario (41% casi siempre y 27% siempre)	Calidad de la atención al beneficiario (a veces, casi nunca y nunca 33%)
Criterios de calidad del PvL (39% casi siempre y 21 % siempre)	Criterios de calidad del PvL (a veces, casi nunca y nunca 41%)

### MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA

<b>P.O.I.</b> Calidad de gestión del comité	<b>FORTALEZAS</b> 1. Calidad del producto 2. Calidad de gestión del comité 3. Calidad en la distribución del producto 4. Criterios satisfacción	<b>DEBILIDADES</b> 1. Calidad de gestión del comité (a veces, casi nunca y nunca 47 %) 2. Calidad del producto (a veces, casi nunca y nunca 37 %) 3. Criterios satisfacción (a veces, casi nunca y nunca 31%)
<b>OPORTUNIDADES</b> 1. Calidad del servicio brindado (35 % casi siempre y 20 % siempre) 2. Puntualidad en el servicio brindado (46 % casi siempre y 22 % siempre) 3. Calidad de la atención al beneficiario (41 % casi siempre y 27 % siempre) criterios de calidad del PvL (39 % casi siempre y 21 % siempre)	<b>Estrategias FO</b> 1.1. Potenciar la calidad de atención al beneficiario 1.2. Difundir las propuestas del programa vaso de leche en relación a los criterios de calidad.	<b>Estrategias DO</b> 1.1. Reuniones de trabajo con los integrantes del comité para fortalecer liderazgo 1.2. Desarrollo de sesiones educativas sobre estrategias de gestión a líderes del comité vaso de leche
<b>AMENAZAS</b> 1. Calidad del servicio brindado (a veces, casi nunca y nunca 46 %) 2. Puntualidad en el servicio brindado (a veces, casi nunca y nunca 32%) 3. Calidad de la atención al beneficiario (a veces, casi nunca y nunca 33%) 4. Criterios de calidad del PvL (a veces, casi nunca y nunca 41%)	<b>Estrategias FA</b> 1.1. Propiciar reuniones de trabajo entre los representantes del comité del vaso de leche y los administradores del programa	<b>Estrategias FD</b> 1.1. Implementar talleres sobre la calidad del servicio que se brinda a los comités del vaso de leche

### 3.7. Identificación de problemas

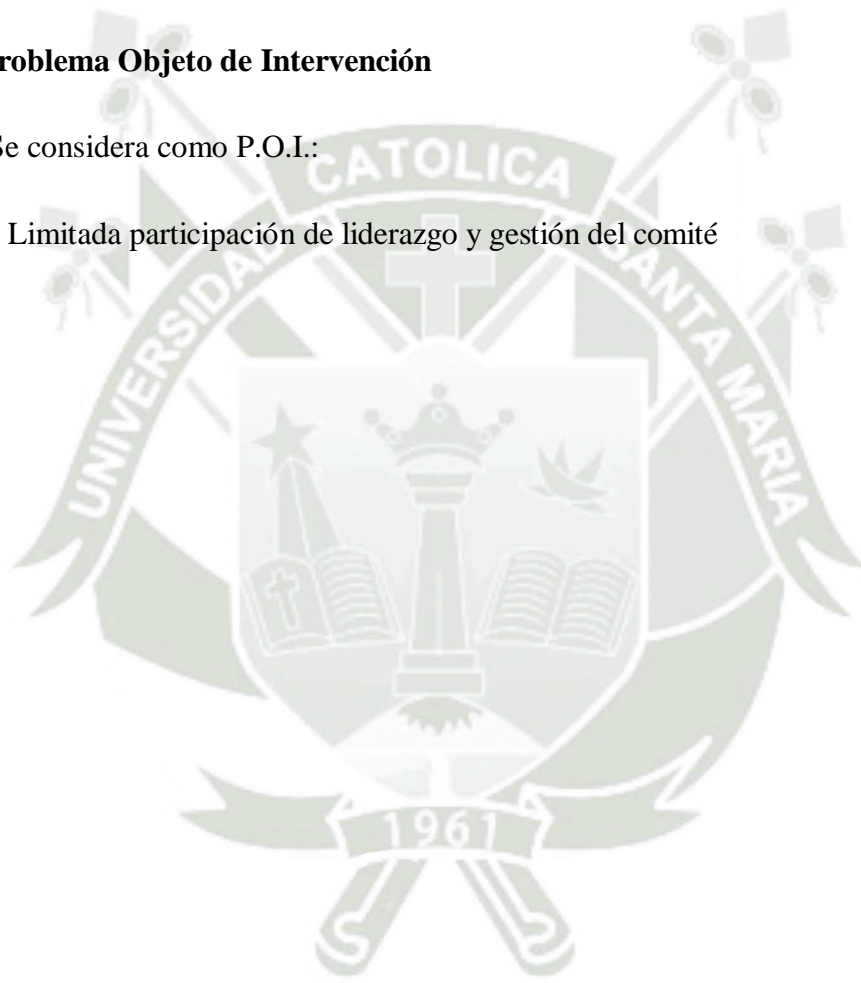
Luego de realizar el análisis FODA y determinar las estrategias, se identifica las problemáticas existentes:

- La percepción de la calidad del producto no es óptima
- Existencia de deficiencias poco significativas en la satisfacción del beneficiario
- Limitada participación en algunos procesos de gestión del comité

### 3.8. Problema Objeto de Intervención

Se considera como P.O.I.:

- Limitada participación de liderazgo y gestión del comité





## **CAPÍTULO III: PROPUESTAS DE TRABAJO SOCIAL PARA LA SOLUCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

Como resultado de la investigación y luego de realizar un análisis para identificar el problema objeto de intervención desde el Trabajo Social, es que a continuación se presenta dos proyectos como alternativas para la mejora de la problemática encontrada.

## 1. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN N.º 1

### PROYECTO N.º 1: POTENCIANDO EL LIDERAZGO

#### 1.1. Fundamentación

Desde el fortalecimiento de capacidades para el liderazgo, resulta importante trabajar estos aspectos desde la intervención del trabajador social, en vinculación a los objetivos de desarrollo sostenible con la finalidad de contribuir a la superación de los niveles de pobreza existentes en nuestro país.

Con la finalidad de mejorar la calidad de gestión de los integrantes del comité del programa vaso de leche, es que se considera necesario implementar acciones orientadas a la mejora de la gestión de los procesos que son de responsabilidad de las y los integrantes de los comités del vaso de leche de la Municipalidad Distrital de Paucarpata para la mejora del servicio y obtener niveles altos de satisfacción.

#### 1.2. Objetivos

- Capacitar a las integrantes del Comité del vaso de leche para mejorar los procesos de gestión en el servicio que brindan.
- Potenciar las capacidades de liderazgo de las integrantes del comité del vaso de leche

#### 1.3. Meta

- Capacitar al 100 % a las integrantes del comité del vaso de leche
- Lograr la mejora de las capacidades de liderazgo del 100 % de integrantes del comité vaso de leche

#### 1.4. Indicadores

##### Indicadores de resultados:

- % de integrantes del comité del vaso de leche capacitadas
- % de integrantes del comité vaso de leche que mejoran las capacidades de liderazgo

### 1.5. Medios de verificación

Para la verificación del % de integrantes del comité del vaso de leche capacitadas se tendrá el registro de asistencia, participación y lista de cotejo de observación.

Para la verificación de % de integrantes del comité vaso de leche las capacidades de liderazgo se utilizará un pretest y un postest.

### 1.6. Actividades

#### 1.6.1. De coordinación

- Se precisa la coordinación con los responsables de la Municipalidad del Programa Vaso de Leche.
- Coordinación con las integrantes del comité del vaso de leche

#### 1.6.2. De motivación

- Acciones de motivación dirigidas a integrantes del comité del vaso de leche a través de bifleado, tratico, afiches y la utilización de medios digitales.

#### 1.6.3. De organización

- Reuniones de trabajo con los responsables de la municipalidad
- Trabajo de gabinete para definir criterios para la implementación de las acciones a tomar
- Elaborar cronograma de trabajo

#### 1.6.4. De capacitación

- Desarrollo de seis sesiones de capacitación.
- Temas a desarrollar:
  - a) Las funciones del líder
  - b) Herramientas para el liderazgo
  - c) El liderazgo y la gestión de emociones
  - d) Liderazgo y la toma de decisiones
  - e) Liderazgo y trabajo en equipo
  - f) Liderazgo y procesos de gestión

### **1.6.5. De evaluación**

Se ha considerado la evaluación antes, durante y después de la implementación del proyecto.

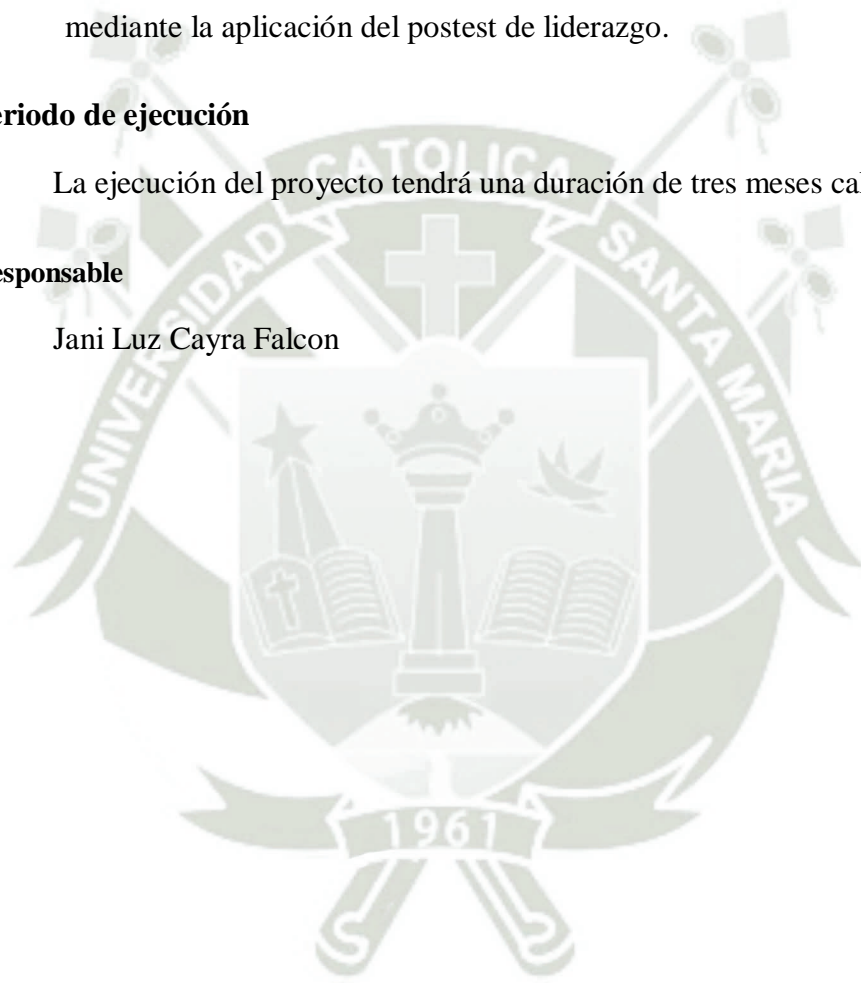
La evaluación antes del proyecto mediante la aplicación del pretest de liderazgo, la evaluación durante a través del monitoreo y seguimiento utilizando fichas donde se registre la información y la evaluación después del proyecto mediante la aplicación del postest de liderazgo.

### **1.7. Periodo de ejecución**

La ejecución del proyecto tendrá una duración de tres meses calendario.

### **1.8. Responsable**

Jani Luz Cayra Falcon



## 2. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN N.º 2

### PROYECTO N.º 2: POTENCIANDO CAPACIDADES DE GESTIÓN

#### 2.1. Fundamentación

No solo es necesario que las integrantes del comité del vaso de leche desarrollen capacidades para el liderazgo; es necesario también que se complemente con conocimiento y estrategias para la adecuada gestión de los procesos vinculados al servicio que brinda el programa vaso de leche y logre de esta manera adecuados niveles de satisfacción en los beneficiarios.

Es importante entender que la gestión y sus procesos son elementos claves no solo para la gestión de equipos, sino también para la gestión de procesos que se requiere como parte del servicio que brinda el programa vaso de leche y todos sus stakeholders deben conocerlos para su adecuada implementación y alcanzar los resultados previstos con eficacia, eficiencia y efectividad.

#### 2.2. Objetivo

- Capacitar a las integrantes del comité del vaso de leche en herramientas de gestión para la mejora de los servicios del programa vaso de leche.
- Potenciar las capacidades de las integrantes del comité del vaso de leche sobre gestión de la planificación y gestión del tiempo

#### 2.3. Meta

- 100% de integrantes del comité del vaso de leche capacitadas con herramientas de gestión para la mejora de los servicios del programa vaso de leche.
- 100 % de integrantes del comité del vaso de leche potencian las capacidades sobre gestión de la planificación y gestión del tiempo.

## 2.4. Indicadores

- % de integrantes del comité del vaso de leche capacitadas en herramientas de gestión para la mejora de los servicios del programa vaso de leche.
- % de integrantes del comité del vaso de leche potencian las capacidades sobre gestión de la planificación y gestión del tiempo

## 2.5. Medios de verificación

Para la verificación del % de integrantes del comité del vaso de leche capacitadas se tendrá el registro de asistencia, participación y lista de cotejo de observación.

Para la verificación de % de integrantes del comité vaso de leche que potencian las capacidades sobre gestión de la planificación y gestión del tiempo se utilizará el pretest y postest.

## 2.6. Actividades

### 2.6.1. De coordinación

- Se precisa la coordinación con los responsables de la Municipalidad del Programa Vaso de Leche.
- Coordinación con las integrantes del comité del vaso de leche

### 2.6.2. De motivación

- Acciones de motivación dirigidas a integrantes del comité del vaso de leche a través de bifleado, tratico, afiches y la utilización de medios digitales

### 2.6.3. De organización

- Reuniones de trabajo con los responsables de la municipalidad
- Trabajo de gabinete para definir criterios para la implementación de las acciones a tomar
- Elaborar cronograma de trabajo.

#### **2.6.4. De capacitación**

- Desarrollo de seis sesiones de capacitación.
- Temas a desarrollar:
  - a) Gestión del proceso de planificación
  - b) Herramientas para la planificación
  - c) Gestión del tiempo
  - d) Herramientas para la gestión del tiempo
  - e) Habilidades para la organización y gestión: la comunicación
  - f) Habilidades de gestión: la motivación y la empatía

#### **2.6.5. De evaluación**

Se ha considerado la evaluación antes, durante y después de la implementación del proyecto.

La evaluación antes del proyecto mediante la aplicación del pretest sobre herramientas de planificación, herramientas de gestión del tiempo, sobre habilidades comunicativas, habilidades motivacionales y empatía; la evaluación durante a través del monitoreo y seguimiento utilizando fichas donde se registre la información y la evaluación después del proyecto mediante la aplicación del postest.

#### **2.7. Periodo de ejecución**

La ejecución del proyecto tendrá una duración de tres meses calendario.

#### **2.8. Responsable**

Jani Luz Cayra Falcon

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El Programa Vaso de Leche del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa es de buena calidad porque en general los beneficiarios consideran que los productos, el servicio y las condiciones de procesamiento que se les brinda poseen la efectividad alimenticia suficiente y el valor nutricional apropiado.

De manera detallada perciben que la elaboración de las raciones de desayunos con leche líquida-pasteurizada es adecuada; que los productos que reciben poseen la calidad adecuada para una alimentación segura; que los subproductos (avena, maca, kiwicha) que se les ofrecen muestran suavidad y buen aspecto, fecha de vencimiento, olor y sabor agradable, que las condiciones de entrega de leche y subproductos nutricionales son adecuadas; que la leche y subproductos nutricionales muestran el peso adecuado; que la entrega es en el horario establecido; que los servicios brindados son adecuados y oportunos. Todo lo cual permite una alimentación segura y de calidad.

**SEGUNDA:** Los resultados de la investigación y la prueba de Asociatividad muestran con claridad que existe satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana. En cuanto el Programa cumple con uno de sus objetivos mediante la entrega de una ración diaria de alimentos a los beneficiarios en la perspectiva de mejorar su nivel nutricional y calidad de vida. Dando lugar a su satisfacción por la puntualidad en la entrega de los productos, con una buena atención al beneficiario y una adecuada distribución oportuna para satisfacer sus necesidades alimenticias.

**TERCERA:** El Programa Vaso de Leche de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa se caracteriza por generar satisfacción en los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana. Quienes valoran altamente la puntualidad en el servicio brindado, así como la atención al beneficiario, y la distribución del producto. Específicamente perciben puntualidad en la distribución diaria de los alimentos; que el lugar de entrega de los alimentos a los beneficiarios es

adecuado y cumple; con las normas de salubridad; que la responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual; que la atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada, y que el almacenamiento de la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales cumplen con las normas de salubridad. Además, precisan que la distribución de la leche líquida-pasteurizada y subproductos nutricionales es diferenciada para los beneficiarios, siendo prioritaria la atención para los beneficiarios en riesgo como ancianos, madres gestantes y niños menores de 5 años.

**CUARTA:** La investigación realizada permite percibir la trascendencia científica del análisis estadístico para la determinación del Problema Objeto de Intervención (POI) y la propuesta de intervención social.

Esto significa que el Análisis Estadístico no es un mero procedimiento de verificación de las hipótesis; sino muy por el contrario es el eje de la investigación desde la perspectiva del Trabajo Social dado que permite visualizar la alternativa de intervención social. Desde el punto de vista metodológico, es propiamente el nexo entre la investigación científica y la intervención social

## SUGERENCIAS

**PRIMERA:** La Municipalidad de Paucarpata debe optimizar la calidad del Programa Vaso de Leche en el Comité Virgen de Copacabana, pues no obstante que los beneficiarios consideran que el servicio y los productos poseen la efectividad suficiente y el valor nutricional apropiado, así como las condiciones de procesamiento, **es necesario garantizar una alimentación altamente segura en favor de los beneficiarios.**

**SEGUNDA:** El Comité Virgen de Copacabana debe tender a capacitar a los beneficiarios en estrategias organizativas con el propósito de estimular una participación activa y tener la oportunidad de ejercer liderazgo. Al mismo tiempo que se otorgue un día más para poder recoger las raciones de los beneficiarios

**TERCERA:** Es necesario que los beneficiarios tiendan a colaborar eficientemente en la preparación y distribución de las raciones alimenticias y así tener una participación más equitativa.

**CUARTA:** La Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santa María debe profundizar el tratamiento académico de la trascendencia científica del análisis estadístico para la determinación del Problema Objeto de Intervención (POI) y la propuesta de intervención social.

Esto significa que el Análisis Estadístico permite que la investigación pura o básica se convierta en investigación aplicada en tanto la intervención social está orientada a la solución del problema estudiado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa: Consulting EIR. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- Boy, L. (2019). *Gestión del Programa del Vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del Sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37835/boy\\_vl](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37835/boy_vl).
- Cerda, J., Vera, C., & Rada, G. (2013). Odds ratio: aspectos teóricos y prácticos. *Revista Médica de Chile*, 141(10), 1329-1335. Obtenido de <https://doi.org/10.4067/s0034-98872013001000014>
- Contraloría General de la República. (mayo de 2022). *Informe Anual del Programa Vaso de Leche (Informe N° 004-2022-CG/SOCC). Subgerencia del Control del Sector Social y Cultura. Contraloría General de la República*. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4065593/INFORME%20PVL%20N%C2%B0004.2022-CG\\_SOCC.pdf.pdf?v=1674603395](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4065593/INFORME%20PVL%20N%C2%B0004.2022-CG_SOCC.pdf.pdf?v=1674603395)
- Corrales Díaz, K., & Sullca Tapia, P. (2022). Estrategia competitiva y calidad de servicio del programa vaso de leche de San Juan de Lurigancho. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 3911-3927.
- Cusicuna, J. (2023). *Evaluación de las beneficiarias al Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Puno*. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19491>
- Diario Correo. (29 de setiembre de 2015). *Entregan a madres productos vencidos del Vaso de Leche*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/peru/madres-devuelven-productos-vencidos-del-vaso-de-leche-621546/>

Diario El Peruano. (2022). *Ley que modifica la Ley 27470*. Obtenido de , Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche, a fin de mejorar la focalización, la cobertura del Programa y los mecanismos de control - LEY - N° 31554 - Congreso de la Republica:

<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2094623-2>

Escarza Mayca, N. (2022). *Programa del vaso de leche y calidad del servicio según los beneficiarios del distrito de Majes en Arequipa*. Arequipa: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102091>

Esteban, V. (2017). *Esteban, V. (2017). Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios "Lomas del Paraíso" distrito Villa María del Triunfo*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8963>

Garnica Coaquira, J. (2022). Programa de Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Puno, 2022. *Revista de Investigación En Gestión Y Finanzas*, 1(1), 7–12. *Rev. de Investigación en Gestión y Finanzas*, 1(2), 7-12. Obtenido de <https://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RIGF/article/view/547>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Educación. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Hidalgo, C., Espinoza, F., & Coz, V. (2019). *Nivel de gestión del Programa Social Vaso de Leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa*. Tomaykichwa: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6489/TEC00417H51.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huallpa Ollachica, E. (2019). *Análisis de la problemática del programa vaso de leche. Caso municipalidad distrital de Cayma, Arequipa 2019*. *Unsa.edu.pe*;. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/409c0ee2-d357-4951-83f3-8ee94dd9b41c>

Ibañez Dávila, F. d. (2020). *Programa Vaso de Leche en Ferreñafe con el objetivo de*

*evaluar el grado de satisfacción de los beneficiarios.* Lambayeque – Perú:  
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

INEI. (2022). *Evolución de la pobreza monetaria 2011-2022*. Obtenido de  
[https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/pobrez  
a2022/Pobreza2022.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/pobrez<br/>a2022/Pobreza2022.pdf)

INEI. (2023). *Instituto Nacional de Estadística e Informática. Pobreza monetaria afectó al  
27,5% de la población del país en el año 2022*. Obtenido de  
[https://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/pobreza-monetaria-afecto-al-275-de-la-  
poblacion-del-pais-en-el-ano-2022-14391/](https://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/pobreza-monetaria-afecto-al-275-de-la-<br/>poblacion-del-pais-en-el-ano-2022-14391/)

Juárez, A. (2020). *Programa Vaso de Leche en la calidad de vida del beneficiario del  
Asentamiento Humano Hijos de Ventanilla*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.  
Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47430/Ju%  
c3%a1re  
z\\_RDT\\_AN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47430/Ju%c3%a1re<br/>z_RDT_AN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (Julio de 2016). *Reporte Desnutrición Crónica  
Infantil, Metas*. Obtenido de <http://www.midis.gob.pe/Index.php/es/informidis>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2021). *Resolución Jefatural N° RJ-D00264-  
2021-MIDIS/PNAEQW-UA*. Obtenido de  
[https://www.gob.pe/institucion/qaliwarma/normas-legales/2706656-rj-d00264-  
2021-midis-pnaeqw-ua](https://www.gob.pe/institucion/qaliwarma/normas-legales/2706656-rj-d00264-<br/>2021-midis-pnaeqw-ua)

Montoya, C. (2022). *Alimentación saludable a beneficiarios del programa desayunos  
escolares del DIF Municipal; Mapastepec, Chiapas*. Chiapas: Universidad de  
Ciencias y Artes de Chiapas. Obtenido de  
<https://repositorio.unicach.mx/handle/20.500.12753/4419>

Municipalidad de Arequipa. (30 de enero de 2023). *Obtenido de Programa del Vaso de  
Leche (PVL)*. Obtenido de [https://www.muniarequipa.gob.pe/servicios-  
municipales/programa-de-vaso-de-leche/](https://www.muniarequipa.gob.pe/servicios-<br/>municipales/programa-de-vaso-de-leche/)

Municipalidad Distrital de Paucarpata. (12 de noviembre de 2021). *Ubicación*. Obtenido de  
<https://www.gob.pe/munipaucarpata>

- Municipalidad Provincial de Arequipa. (2022). *El Programa del Vaso de Leche (PVL)*.  
Obtenido de <https://www.muniarequipa.gob.pe/servicios-municipales/programa-de-vaso-de-leche/#>
- Neira, W. (2020). *Evaluación del programa de vaso de leche para optimizar los procesos de gestión - Municipalidad provincial de San Ignacio*. Lima: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6782>
- Niño-Bautista, L., Gamboa-Delgado, Edna, & Serrano-Mantilla, T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Universidad Industrial de Santander*, 240-250. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3438/343862451007/html/>
- Padilla Rivera, E. D. (2022). *Satisfacción de los beneficiarios del programa de “Vaso de Leche” de Coishco - Ancash*. Universidad César Vallejo, Ancash. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104191>
- Pasco, R. (2021). *El Programa Social Vaso de Leche y su impacto en la calidad nutricional de los infantes beneficiario en el distrito de Cascapara-Yungay*. Lima: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de [https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4576/T033\\_44574742\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4576/T033_44574742_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pineda Sánchez, L. (2020). Aproximación teórica al concepto de calidad y los sistemas de gestión. *SUMMA*, 2(1), 41-62. Obtenido de <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/110>
- Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. (2021). *Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 264-2021-MIDIS/PNAEQW-DE*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/qaliwarma/normas-legales/2196396-264-2021-midis-pnaeqw-de>
- Quispe Fernández, G., & Ayaviri Nina, V. (2019). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Regalado Delgado, J. L. (2021). *Programa Vaso de Leche y su impacto en los niños con el objetivo de evaluar el impacto social del programa social en la calidad nutricional de los infantes. Tuvo como propósito evaluar el impacto del Programa Social Vaso de Leche en la calidad nutricional*. Lima: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de <https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4576>

Sánchez Vargas, A., Naranjo Carbajal, A., & Nava Bolaños, I. (2020). El impacto de la nutrición en las calificaciones escolares a nivel primaria: un estudio del Programa de Desayunos Escolares de la Ciudad de México. *Contaduría y administración*, 65(3). Obtenido de <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.2266>

Secretaría de Inclusión y Bienestar Social. (marzo de 2023). *Gobierno de la ciudad de México. Obtenido de Programas Sociales. Secretaría de Inclusión y Bienestar Social*. Obtenido de <https://www.sibiso.cdmx.gob.mx/programas-sociales#:~:text=Nuestros%20programas%20sociales%20son%20un,de%20vida%20de%20la%20poblaci%C3%B3n>.

Silva Osorio, R. (2020). *El Programa Vaso de Leche y la Satisfacción de los Beneficiarios de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión – Yanahuanca - Pasco*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7315/TAD00737S55.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sotomayor Mazuelos, N. (2019). *La participación de los padres de familia y el desarrollo académico escolar de sus hijos en la Institución Educativa Privada "Jesús Niño de Praga" del distrito de Bellavista, durante el tercer trimestre del año 2018*. Lima: Universidad San Martín de Porras. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5678>

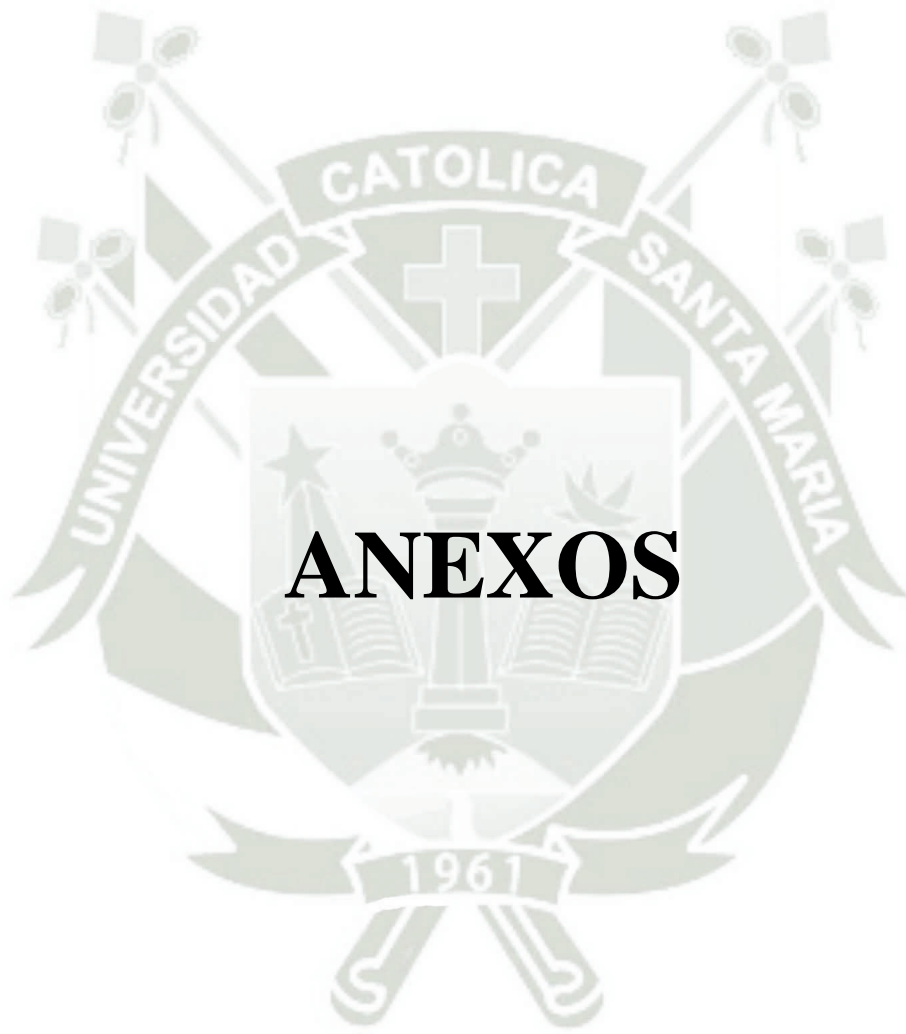
Valencia Pinto, C. (2023). *gestión administrativa en el programa del vaso de leche, distrito de Socabaya*. Arequipa: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115176/Valencia\\_PC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115176/Valencia_PC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vara, A. (2007). *La evaluación de impacto de los programas sociales*. Lima: Fondo Editorial Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de [https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/Libro\\_evaluacion\\_impacto\\_aristidesvara.pdf](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/Libro_evaluacion_impacto_aristidesvara.pdf)

Villanueva, L. (2019). *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche (PVL) en el distrito de Tocache, Región San Martín*. San Martín: Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Worthen, B., & Sanders, J. (1987). *Educational evaluation. Health, 102*. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1758023](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1758023)

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



# ANEXOS

**ANEXO N° 1:**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS ENCUESTA SOBRE**  
**PROGRAMA VASO DE LECHE.**

La encuesta a continuación, presenta una serie de preguntas sobre el programa vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios, cada pregunta cuenta con cinco alternativas de respuesta, por favor, responda marcando con una “X” la alternativa que mejor te represente, la encuesta es anónima, recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

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

<b>Calidad del Producto</b>		1	2	3	4	5
1	¿Las raciones de desayunos que reciben los beneficiarios siempre son elaboradas con leche líquida – pasteurizada?					
2	¿La leche líquida – pasteurizada e insumos lácteos recibidos por los beneficiarios son de calidad?					
3	¿Los subproductos (avena, maca, kiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, muestran suavidad y buen aspecto?					
4	¿La leche líquida – pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, muestran la fecha de vencimiento?					
5	¿La leche líquida – pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), muestran un olor agradable?					
6	¿La combinación de la leche líquida – pasteurizada y suplementos (micronutrientes) es agradable para los niños?					
7	¿La leche líquida – pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), muestran un sabor agradable?					
8	¿Son adecuadas las condiciones de entrega de la leche líquida – pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), de la municipalidad de los beneficiarios?					
9	¿La leche líquida – pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), muestran el peso adecuado?					
<b>Servicio brindado</b>		1	2	3	4	5
10	¿La entrega de la leche líquida – pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), es en el horario establecido?					
11	¿Es mejor la conservación de la leche en polvo que la leche líquida?					
12	¿La descomposición de la leche líquida – pasteurizada, es más acelerada que la leche en polvo?					
13	¿La presentación del producto de leche líquida – pasteurizada, siempre este combinado con subproductos nutricionales como avena, maca, kiwicha?					
14	¿Los servicios del programa del vaso de leche son adecuados y oportunos en la nutrición del beneficiario?					
<b>Evaluación de comité</b>		1	2	3	4	5
15	Se encuentra de acuerdo con la gestión que está realizando su comité en la actualidad.					
16	Los comités directivos son constantemente evaluados y auditados.					
17	Los comités directivos son renovados luego del periodo mencionado por la ley (2 años).					

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DEL DISTRITO DE PAUCARPATA

La encuesta a continuación, presenta una serie de preguntas sobre la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche, cada pregunta cuenta con cinco alternativas de respuesta, por favor, responda marcando con una “X” la alternativa que mejor te represente, la encuesta es anónima, recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

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

<b>Puntualidad</b>		1	2	3	4	5
1	¿La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos es oportuna?					
2	¿El lugar de la entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad?					
3	¿La responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual?					
<b>Atención al beneficiario</b>		1	2	3	4	5
4	¿La atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada?					
5	¿El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, maca, kiwicha) es de mayor atención en niños menores de 5 años?					
6	¿El servicio de alimentación a los ancianos y gestantes, son de prioridad e importancia?					
<b>Distribución del producto</b>		1	2	3	4	5
7	¿La distribución de la leche líquida – pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), es igual para todos los beneficiarios?					
8	¿El almacenamiento de la leche líquida – pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), cumplen con las normas de salubridad?					
9	¿El almacenamiento de la leche líquida – pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), está libre de roedores, insectos o suciedad?					
10	¿El almacenamiento de la leche líquida – pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, kiwicha), se mantiene con la temperatura adecuada y el tiempo recomendado?					

## ANEXO N° 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO Y DISEÑO	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿Cómo es la influencia de la calidad del Programa Vaso de Leche en la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa?</p> <p><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b> - ¿Cómo es la calidad del Programa Vaso de Leche del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa? - ¿Cómo es la satisfacción de los beneficiarios del Programa vaso de leche del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la influencia de la calidad del Programa Vaso de Leche en la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> - Evaluar la calidad del Programa Vaso de Leche del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa - Evaluar la satisfacción de los beneficiarios del Programa vaso de leche del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Dado que los servicios de la Municipalidad dependen de la disponibilidad de recursos financieros y materiales. Es probable que la calidad del programa vaso de leche influya favorablemente en la satisfacción de los beneficiarios del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> - Es probable que la calidad del programa vaso de leche del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa sea aceptable - Es probable que los beneficiarios del programa vaso de leche del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa estén satisfechos</p>	<p><b>Variable Independiente</b> Calidad del Programa Vaso de Leche.</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Calidad del producto - Servicio brindado - Evaluación del comité.</p> <p><b>Variable dependiente</b> Satisfacción del beneficiario.</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Puntualidad al beneficiario. - Distribución del producto.</p>	<p><b>Método</b> Se aplicarán los principios del método hipotético deductivo.</p> <p><b>Diseño</b> Se utilizará el diseño No experimental</p> <p><b>Nivel</b> Es una investigación relacional.</p>	60 beneficiarios del Programa Vaso de Leche del Comité Virgen de Copacabana de la Municipalidad de Paucarpata, Arequipa.	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario.</p> <p><b>Tratamiento estadístico</b> Distribución de frecuencias y resúmenes.</p>

### ANEXO N° 3: AUTORIZACIONES

Arequipa ,21/09/23

P A L A C I O	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARPATA Y FICHA DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO	M U N I C I P A L
	21 SEP 2023	
	Hora: 11:43 Exp. 29866	
	Folio: 1 Firma: 	

**SOLICITO: PERMISO PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Dr.  
Marco Antonio Anco Huarachi  
Alcalde  
Municipalidad Distrital De Paucarpata  
Plaza de armas N° 106- Paucarpata  
**PRESENTE.** -

Yo Jani Luz Cayra Falcon, Bachiller en Trabajo Social, alumna de la Escuela de Pregrado, de la Universidad Católica de Santa María Arequipa. Identificado (a) con DNI N° 30427286 domiciliado (a) en con domicilio real Av. Pacifico Mz 32 G Lt 11 5ta Etapa Cmte 44 Distrito de Paucarpata, con e- mail jani\_37\_74@hotmail.com.pe, teléfono N° 913042833. Ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que por estar realizando un proyecto de investigación: **"INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE EN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS, DE LA MUNICIPALIDAD DE PAUCARPATA – AREQUIPA 2023.** Solicito el permiso para la aplicación de instrumentos, de recolección de datos: **Consentimiento Informado, Ficha de recolección de datos e instrumento de evaluación SERVPERF, en la Municipalidad de Paucarpata; lo cual estará permitiendo la investigación.**

Sin otro particular, y en espera de su gentil atención a la presente, quedo de usted. Atentamente

Firma.....

Nombre: Jani Luz Cayra Falcon

DNI N° : 30427286

Programa Vaso de leche del Pueblo Joven de Miguel Grau Zona 1 del Comité 1- 14  
"Virgen de Copacabana" de la Municipalidad de Paucarpata

---

## AUTORIZACIÓN

Yo, Roxana Elsa Medina Olazabal, con DNI N° 29536503, con domicilio real de trabajo calle Colón con Progreso S/N. Del Distrito de Paucarpata en calidad de Subgerente del Programa de Vaso de Leche de la zona 1 del Comité 1-14 "Virgen de Copacabana" de Miguel Grau de la Municipalidad de Paucarpata.

**Autorizo** a la Sra. Jani Luz Cayra Falcón, identificada con DNI N° 30427286, estudiante de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santa María – Arequipa para realizar trabajo de investigación (entrevistas y encuestas) en el Pueblo Joven de Miguel Grau en el Programa de Vaso de Leche, siendo el motivo, realizar su tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social. Cuyo Título es: **INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL COMITÉ VIRGEN DE COPACABANA DE LA MUNICIPALIDAD DE PAUCARPATA, AREQUIPA 2023**

Por ende, acordamos brindarle a la solicitante las facilidades del caso en: Accesibilidad a libro de padrón y/o planilla de distribución de insumos de vaso de leche de las socias, resumen general de los beneficiarios del (PVL)

POR TANTO:

Se expide la presente **AUTORIZACIÓN** a la interesada para los fines del caso.

Arequipa, 24 de noviembre del 2023

  
Lic. Roxana Elsa Medina Olazabal  
Sub Gerente del Vaso de Leche  
Municipalidad Distrital de Paucarpata  
AREQUIPA