



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios
“Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Víctor Moisés Esteban Morales

ASESOR:

Dra. Ana Maritza Boy Barreto

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

.....
Dr. Chantal Jara Aguirre
Presidente

.....
Dra. Jesselle Roxana Rodas García
Secretario

.....
Dra. Ana Maritza Boy Barreto
Vocal

Dedicatoria

A mis padres por el apoyo moral, en memoria a mi hermano Línder por su enseñanza eterna y a toda mi familia.

Agradecimiento

Mi eterno agradecimiento a DÍOS por darme vida y salud, a la Dra. Ana Maritza Boy Barreto por sus conocimientos e enseñanza y en gratitud a Delicia por su apoyo incondicional.

Un agradecimiento inmenso a todos los colaboradores por su tiempo y esfuerzo para la culminación de este trabajo de investigación en especial a las mujeres del club de madres de “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

Declaratoria de Autenticidad

Mi nombre es Víctor Moisés Esteban Morales, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 23001005, con la tesis titulada Programa del vaso de leche y Satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima.

Declaro bajo juramento.

1. Soy autor de la tesis.
2. Respeté las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En tal sentido la tesis no es plagio total ni parcialmente.
3. La tesis no es auto plagio, publicada ni presentada anteriormente con el fin obtener algún grado académico o título profesional.
4. Los datos son reales, no son falseados, no copiados ni duplicados, los resultados presentados en la tesis servirán de aporte a la realidad investigada.

De identificarse un fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como propio algún trabajo de investigación ya publicado), piratería (utilizar información ajena) y falsificación (utilizar ideas de otros para fines propios), En tal sentido asumo las consecuencias de mis actos y me someto a las que derivan con la normatividad de la Universidad Cesar Vallejo.

Víctor Moisés Esteban Morales

Presentación

Señores miembros del jurado, en cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Filial Lima sur, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, presento el trabajo de Tesis denominada Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraiso” distrito Villa María del Triunfo, Lima con la finalidad de determinar la relación entre El programa vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios del Asentamiento humano mencionado.

El trabajo de investigación consta de siete capítulos: En el primero se presentan los antecedentes, bases teóricas y fundamentación científica de las dos variables y dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el segundo capítulo están las variables, operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño de investigación, población, muestra y muestreo, técnica e instrumento de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado. El cuarto capítulo las discusiones. El quinto capítulo las conclusiones. El sexto capítulo las recomendaciones y el séptimo capítulo las referencias bibliográficas. Finalmente los Anexos.

Señores miembros del jurado presento ante Uds. el trabajo de investigación esperando que sea evaluado y su pronta aprobación.

EL autor

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes Internacionales	15
1.1.2 Antecedentes Nacionales	17
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	20
1.2.1 Definición del Programa del vaso de leche	20
1.2.2 Definición de Satisfacción de los beneficiarios	30
1.2.3 Marco Conceptual	32
1.3 Justificación	35
1.3.1 Justificación Teórica	35
1.3.2 Fundamentación Legal	36
1.3.3 Justificación Metodológica	36
1.3.4 Justificación Práctica	36
1.4. Problema	37
1.4.1 Problema General	38
1.4.2 Problemas Específicos	38
1.5 Hipótesis	38
1.5.1 Hipótesis General	38
1.5.2 Hipótesis Específicos	38

1.6	Objetivos	39
1.6.1	Objetivo General	39
1.6.2	Objetivos Específico	39
II	Marco Metodológico	
2.1	Variables de Investigación	41
2.1.1	Programa vaso de leche	41
2.1.2	Satisfacción de los beneficiarios	41
2.2	Operacionalización de variables	41
2.3	Metodología	42
2.4	Tipo de estudio	42
2.5	Diseño de Investigación	43
2.6	Población, muestra y muestreo	44
2.6.1	Población	44
2.6.2	Muestra	44
2.6.3	Muestreo	45
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	46
2.7.1	Técnicas	46
2.7.2	Instrumento	46
2.7.3	Validación y Confiabilidad del Instrumento	47
2.8	Métodos de análisis de datos	49
2.8.1	Técnicas de Procesamiento, Análisis de datos recolectados y Representación por variables	50
2.9	Aspectos éticos	50
III	Resultados	52
IV	Discusiones	57
V	Conclusiones	61
VI	Recomendaciones	63
VII	Referencias	65

Índice de Apéndice

	Pág.
Apéndice A	
. Artículo Científico	71
Apéndice B	
Nº 1. Matriz de Consistencia	80
Nº 2. Instrumentos	82
Nº 3. Base de Datos	85
Nº 4. Validación del Instrumento	89
Nº 5. Autorización	92

Índice de Tablas

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de la variable Programa vaso de leche	41
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción de los Beneficiario	42
Tabla 3	Población de los beneficiarios del AA.HH."Lomas del Paraiso"	44
Tabla 4	Distribución de Rangos de la variable Programa vaso de leche	46
Tabla 5	Distribución de Rangos de la variable Satisfacción de los beneficiarios	47
Tabla 6	Confiabilidad de Alfa de Cronbach	49
Tabla 7	Distribución de frecuencia del Programa vaso de leche	53
Tabla 8	Distribución de frecuencia de Satisfacción de los beneficiarios	54
Tabla 9	Correlación entre el Programa vaso de leche y Satisfacción de los beneficiarios	55
Tabla 10	Correlación entre la dimensión Calidad y Satisfacción de los beneficiarios	56
Tabla 11	Correlación entre la dimensión Servicios brindados y Satisfacción de los beneficiarios	57

Índice de Figuras

	Pág.	
Figura 1	Diseño correlacional	43
Figura 2	Distribución porcentual del Programa vaso de leche.	53
Figura 3	Distribución porcentual de Satisfacción de los Beneficiarios.	54

Resumen

La presente investigación nace como una interrogante ¿cuál es la relación que existe entre el Programa del vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios? El objetivo general fue determinar la incidencia del Programa alimenticio del vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del Paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo, Lima. El universo del estudio es 72 beneficiarios con una muestra de 61 encuestados; el muestreo a utilizar es de tipo probabilístico y el método es aleatorio simple, del cual hemos estudiados a las dos variables.

La investigación es de enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional, de diseño no experimenta, de corte transversal, que recogió la información en un momento específico, al aplicar el instrumento (PROVALECH); Programa vaso de leche a escala de Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre); el instrumento (SATBENEF); Satisfacción de los beneficiarios a escala de Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre), que brindaron información acerca de la incidencia que existente entre las dos variables y sus respectivas dimensiones. Se utilizó técnicas de correlación de Spearman.

Se demostró como conclusión que existe una correlación positiva considerable significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima.

Palabras Clave: Programa vaso de leche y Satisfacción de los beneficiarios.

Abstract

The present research is born as a question, what is the relation that exists between the Program of the Glass of Milk and the satisfaction of the beneficiaries? The general objective was to determine the incidence of the Milk Milk Diet Program and the satisfaction of the beneficiaries of the human settlement "Lomas del Paraíso" in the district of Villa María del Triunfo, Lima. The universe of the study is 72 beneficiaries with a sample of 61 respondents; The sampling to be used is of probabilistic type and the method is simple oleatorio, of which we have studied to the two variables.

The research is a quantitative, descriptive, correlational, non-experiential, cross-sectional approach, "which collected the information at a specific time when applying the instrument (PROVALECH); Likert-scale milk glass (Never, Almost Never, Sometimes, Almost Always, Always); The instrument (SATBENEF); Satisfaction of beneficiaries at Likert scale (Never, Almost Never, Sometimes, Almost Always, Always), which provided information about the incidence between "the two variables and their respective dimensions. Spearman correlation techniques were used.

It was concluded that there is a significant positive correlation between the milk glass program and the satisfaction of the beneficiaries of the human settlement "Lomas del paraíso" district of Villa María del Triunfo, Lima.

Key words: Milk cup program and Beneficiary satisfaction.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales

(León, 2010), en su tesis de maestría, titulada: Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche Liconsa y el programa 70 y más a cargo de la secretaría de desarrollo social. Universidad Iberoamericana, ciudad de México, para obtener el grado de magister en Ingeniería de la calidad. El presente estudio tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios de los programas sociales: Programa de Abasto social de la leche Liconsa y el Programa social 70 y más.

La metodología es un estudio descriptivo y consiste en la adaptación del América customer satisfaction Index (ACSI), que es un indicador de satisfacción de los consumidores de los Estados Unidos. En la investigación se ha adaptado una metodología de evaluación propia, con la implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario (IMSU) en la evaluación de programas sociales de México, la cual pueden ser posteriormente aplicada en futuras evaluaciones.

El instrumento del estudio es a través de un cuestionario, con preguntas relacionadas a las variables identificadas en el modelo de evaluación, entrevistas a beneficiarios y revisión de documentos relacionados al tema.

Conclusión: Los beneficiarios del programa de Abasto social de la leche Liconsa se encuentran muy satisfechos con el apoyo que reciben, mientras que los beneficiarios del Programa 70 y más no se encuentran del todo satisfechos, aunque la calificación obtenida se considera buena o regular. (p.52).

(Sánchez, 2012), en su tesis titulada: Estado nutricional de los niños menores de cinco años, beneficiarios del Programa “Desayunos infantiles” del Municipio de Mosquera – Cundinamarca. Pontificia Universidad Javeriana. Bogota – Colombia. El presente estudio tuvo como objetivo de caracterizar el estado nutricional de los niños beneficiarios del Programa desayunos infantiles del municipio de Mosquera y general un proceso de vigilancia alimentaria nutricional.

La metodología es descriptiva, de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio básico con un diseño de investigación no experimental y de corte transeccional. La muestra de estudio es de 439 niños beneficiarios que son

evaluados en dos maneras: El primero es la evaluación sociodemográfica a través de un instrumento o encuesta por hogar y el segundo es la evaluación antropométricas, que consiste en el control del peso y talla.

Conclusión: Los beneficiarios evaluados el 51.5% son niños y el 48.5% son niñas. (226 niños y 213 niñas). El 83% de los beneficiarios pertenecen al estrato social bajo. El 26.7% de los beneficiarios presentan retraso en la talla de crecimiento y el 33% presentan riesgo de talla baja. El 4% de los beneficiarios presentan bajo peso, con mayor presencia en niños menores de dos años y solo el 2.3% presentan desnutrición aguda. Asimismo el 80% de los padres de los beneficiarios sienten satisfacción con el Programa alimentario “Desayunos infantiles del Municipio de Mosquera - Cundinamarca. (pp.23-25), (p.27).

(Borré 2013), en su Tesis de maestría titulada: Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Instituto Prestadora de Servicio de Salud de Barranquilla, Universidad Nacional de Colombia, para obtener el grado de Magister en Gerencia en Salud. Bogotá – Colombia. La presente investigación tiene como objetivo determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en el IPSS.

La metodología, es de investigación cuantitativa, de estudio descriptivo, de corte transversal, con diseño no experimental. El estudio se realizó a través de un instrumento SERVCHOS – E, cuyo cuestionario es validado por una prueba piloto aplicado a 32 pacientes hospitalizados, con una confiabilidad del cuestionario Alpha de Cronbach de 0,96. El instrumento consta de 16 preguntas que mide Aspectos tangibles y Calidad percibida, aplicado a una población de 158 pacientes en un periodo de 90 días, Para la tabulación de datos se utilizó el programa Excel.

En el resultado se observa que la calidad percibida de la atención: el 4% considera peor y mucho peor de lo que esperaba, el 17% considera como lo esperaba y el 78% considera mejor y mucho mejor de lo que se esperaba. De igual manera el 48.7% se considera Muy satisfecho, el 48.1% se considera Satisfecho y el 3% se considera poco satisfecho. Como conclusión podemos decir que el 78% de los pacientes considera alto el nivel de calidad percibida, el

17% considera mediano nivel de calidad percibida y el 4% considera bajo nivel de calidad percibida. (pp. 50–52).

1.1.2 Antecedentes Nacionales.

(Tello, 2014), en su tesis de maestría titulada: Influencia de los programas sociales en el estado nutricional de los niños y niñas de 12 a 36 meses, San Pablo – Cajamarca. Universidad Nacional de Trujillo, para obtener el grado de magister en Salud Pública. Trujillo Perú. El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación de los programas sociales (Programa vaso de leche, Programa integral de nutrición y Programa Juntos) con el estado nutricional de los niños y niñas de 12 a 36 meses en el distrito de San Pablo - Cajamarca.

La metodología del estudio es cuantitativa, descriptiva de diseño no experimental, de corte transeccional y correlacional. La muestra de estudio es 115 niños y niñas de 12 a 36 meses de edad, a quienes se les aplicó dos instrumentos: La primera un cuestionario “Programas sociales,” que fue validado y el segundo instrumento es un cuadro “Estado nutricional de los niños y niñas” que es una tabla de control de crecimiento y desarrollo, comparando con una tabla de indicadores nutricionales de la NCHS/OMS. La información recolectada es procesada por el programa estadístico SPSS y la prueba de correlación de Chi. Cuadrado.

Conclusión: Los niños y niñas de 12 a 36 meses que se beneficiaron de un solo programa social (Programa vaso de leche); presentaron el 5.2% de desnutrición crónica, los que se beneficiaron de dos programas sociales (Programa vaso de leche y Programa integral de nutrición); presentaron el 19.1% de desnutrición crónica y los que se beneficiaron de los tres programas sociales (Programa vaso de leche, Programa integral de nutrición y Programa Juntos); presentaron el 28.7% de desnutrición crónica. Asimismo los niños y niñas de 2 a 36 meses que se beneficiaron del Programa vaso de leche por un periodo de 1 a 2 años presentaron el 19.1% de desnutrición crónica, los que se beneficiaron del Programa integral de nutrición por un periodo de 1 a 2 años presentaron el 29.6% de desnutrición crónica y los que se beneficiaron del Programa Juntos por un periodo de 1 a 2 años presentaron el 14.8% de desnutrición crónica

No existe una relación significativa entre los Programas sociales (Programa vaso de leche, Programa integral de nutrición y Programa Juntos) con el estado nutricional de los niños y niñas de 2 a 36 meses de edad del distrito de San Pablo- Cajamarca. (pp.45-47), (p.77).

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

Metodología: se usó el método científico hipotético deductivo, descriptivo de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional de un enfoque mixto. La muestra del estudio es de 15 comités con un total de 450 beneficiarios del Programa vaso de leche del distrito de Corrales – Tumbes. El instrumento para la recolección de información es a través de un instrumento validado, que consta de dos cuestionarios con preguntas cerradas: uno para funcionarios de la municipalidad y otra para los beneficiarios del Programa vaso de leche del distrito de Corrales – Tumbes.

Conclusión: El Programa vaso de leche ofrece raciones de leche (gloria) de 0.55 gr/vaso, avena 0.10 gr/vaso y quinua 24 gr./ vaso, el 90% de los beneficiarios señalan que las raciones no se incrementó desde el 2010 y el 40% de los encuestados no son beneficiarios del programa vaso de leche a pesar que reúnen los requisitos.

El 100% de los beneficiarios que reciben el alimento por preparar prefieren que la leche sea combinada con productos de la región, el 50% es con soya, el 30% es con plátano y el 10% es con arroz y la preparación de los alimentos; el 90% es a leña y el 10% es a gas. El 70% de los beneficiarios están satisfechos con el Programa vaso de leche y el 30% de los beneficiarios no están satisfechos con el programa por dos razones: uno, por falta de ampliación de cobertura de más beneficiarios y dos por la falta de supervisión de los promotores y funcionarios de la municipalidad distrital de Corrales de Tumbes. (p.8), (p.14), (p.54).

(Montañez & Turco 2016), en su tesis titulada: Manejo del Programa Qali Warma en los centros educativos estatales del distrito de Pucara – Huancayo 2014. Huancayo – Perú. El presente estudio tiene como objetivo en determinar el manejo del Programa Qali Warma en las instituciones educativas estatales del distrito de Pucara – Huancayo.

Metodología: La investigación plantea un método hipotético deductivo, de un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica, el diseño de investigación es no experimental, correlacional de corte transversal y descriptiva. La muestra de la investigación es de 69 padres de los niños beneficiarios en las 23 instituciones educativas del distrito de Pucara durante el 2014. El instrumento utilizado para la recopilación de la información es a través de una encuesta modificada, aplicada a los padres de los beneficiarios del Programa Qali Warma del distrito de Pucara – Huancayo.

Los padres de los beneficiarios (que son los niños de inicial y primaria), son integrantes del Comité de alimentación escolar (CAE).

Conclusión: El 100% de los miembros del CAE participa activamente en el Programa de Qali Warma del distrito de Pucara.

El 73.9% de los beneficiarios reciben diariamente solo la ración del desayuno.

El 26.1% de los beneficiarios reciben diariamente solo la ración del almuerzo.

El 100% de padres de los beneficiarios considera que el Programa Qali Warma les proporciona nutrientes necesarios para la nutrición de sus hijos.

El 100% de padres de los beneficiarios considera que el Programa Qali Warma brinda el servicio alimentario al 100% de niños beneficiarios.

El 100% de los beneficiarios señala que se sienten satisfechos con el Programa Qali Warma en las 23 instituciones educativas inicial y primaria del distrito de Pucara – Huancayo.

(Córdova, 2007), en su tesis de maestría titulada: Satisfacción de usuario externo en el área de emergencia del hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para obtener el grado de magister en Gerencia en servicio de salud. Lima – Perú. El presente

estudio tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo del área de emergencia del hospital Grau en relación a la motivación del personal de salud.

La metodología del estudio es descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Se aplicó el estudio a 120 usuarios externos, mediante un instrumento adaptada "Servqual". El instrumento está dividido en dos cuestionarios: el primero es dicotómica que consta de 21 preguntas y el segundo es politómica, que consta de 12 preguntas de motivación.

Conclusión: La motivación es alta en el personal de salud con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud es muy baja, que solo el 33% de los usuarios están satisfechos, el 43% poco satisfecho y el 24% no están satisfechos. No existe correlación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud del hospital Grau. (p.4), (p.59).

1.2. Bases Teóricas y fundamentación científica.

1.2.1. Definición del Programa del vaso de leche.

De acuerdo con Francke (2007), citado por Guillen (2014), "El programa vaso de leche es una organización que se caracteriza por la existencia de una mirada a nivel intermedio y local que tiene decisión y autonomía." (p.48), es financiado desde el gobierno central a los gobiernos locales y es distribuido a través de los comités del vaso de leche a los beneficiarios.

Según Suares (2003), "Es un programa social que ofrece una ración diaria a una población pobre, para superar una inseguridad alimentaria" (p.5), con una gran participación que busca mejorar la desnutrición infantil. Este no hubiera tenido éxito desde sus inicios sino hubiera estado ligado a los gobiernos locales y canalizado su distribución a través de los propios beneficiarios.

Según manifestado por la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, (2015), "el programa vaso de leche, es de auxilio y de apoyo social para proveer de alimentación a través de la entrega de una ración diaria a una población vulnerable, siendo beneficiarios los niños, madres gestantes y ancianos". (p.1).

Según El Ministerio de Salud del Perú (2010), “es un programa social creado con el propósito de ayudar a superar la inseguridad alimentaria”. (p.10), fue creado mediante la Ley N° 24059, a fin de ofrecer una alimentación diaria a una población considerada pobre.

Inicios del Programa alimenticio del vaso de leche.

El Programa del vaso de leche, como programa social a nivel nacional a sus inicios comenzó como una gestión municipal de Lima metropolitana en el año 1983, 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, pero 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 fue multiplicándose en todos los barrios de Lima, que luego obligará ser reglamentada por la Municipalidad metropolitana de Lima, logrando en 1984 más de 7400 comités del programa del vaso de leche, así como “un millón de vasos de leche,” frase muy conocida por el alcalde de Lima Alfonso Barrantes .

En diciembre de 1984 se realizó una marcha multitudinal por miles de personas que exigían al congreso y al gobierno central la institucionalidad del programa del vaso de leche, es así que a inicios de 1985 el Presidente Fernando Belaunde Terry suscribe 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 y cuyos objetivos: suministrar una ración diaria de alimentos, mejorar el nivel nutricional, reducir la mortalidad infantil y incentivar la lactancia materna.

A fines de 1985 se realizó la segunda movilización exigiendo el financiamiento a la ley 24059, esto provocó que se apruebe el presupuesto a partir de 1986 que según el Artículo 225 el Ministerio de Economía y Finanzas transfiere partida presupuestal a todos los municipios para el programa del vaso de leche.

A partir de 1991 el programa del vaso de leche se incorpora al Sistema nacional de compensación alimentaria y Desarrollo social con la función de coordinar,

formular, ejecutar y evaluar los proyectos alimentarios, salud y productivos destinados a la población vulnerable del país. (Suarez, 2003 pp.15- 16).

Marco legal del Programa alimenticio del vaso de leche.

Ley 24059: ley de creación del programa del vaso de leche en todos los municipios del país:

Ley 27470, ley de normas complementarias para la ejecución del programa del vaso de leche.

Ley N°: 27712 Modifica la ley N° 27470.

Ley N°. 27751, ley que elimina la discriminación las personas con discapacidad por deficiencia intelectual o físicas en programas de salud y alimentarias.

Ley N°: 29951 Ley del presupuesto del sector público para el año fiscal: Artículo 26, incorporación de nuevos usuarios a programas sociales y ejecución bajo criterio de focalización individual.

Decreto de Urgencia N° 039- 2008: Implementación del registro único de beneficiario del programa del vaso de leche y población vulnerables.

Decreto supremo N° 007 - 98- SA: Aprueba el reglamento sobre vigilancia y control sanitario de los alimentos y bebidas

Resolución ministerial N° 711 - 2002 – SA/DM: Aprueba la directiva denominada Valores nutricionales mínimos de la ración del programa del vaso de leche.

Directivas N° 07 – 99 – CG/SDE: Lineamientos para la auditoria al programa del vaso de leche, por el órgano de auditoria del sistema nacional de control.

Resolución ministerial N° 451 – 2006 – MINSA: Normas sanitarias para la fabricación de alimentos a base de granos y otros, destinados a programas sociales de alimentación. (MIDIS 2016, p.2).

Objetivos del Programa vaso de leche:

Mejorar la calidad de vida y el nivel nutricional de la población, a través de la ingesta de una ración complementaria, reducir la mortalidad en niños, incentivar la lactancia materna, buscar alternativas de solución al problema alimentario y estimular al club de madres en su desarrollo organizacional. (Cusihualpa 2011, p.19).

Situación del Programa del vaso de leche en el Perú.

Todos los Programas sociales son importantes porque ayudan a reducir la brecha de desigualdad entre los peruanos, ayudan a disminuir la desnutrición crónica y la anemia infantil. Según ComexPerú (2016), "La situación de los Programas sociales como del Programa del Vaso de Leche son las fugas o llamadas filtraciones" (p.2), que tienen que ser corregidas por el gobierno central para una mejor accesibilidad de los beneficiarios, "mejor focalización y menos asistencialismo". (Juan Mendoza Director de la Escuela de Post Grado. Universidad del Pacífico. 2016 p.2).

El Programa del vaso de leche asiste, Según Enaho (2015), "el PVL asiste a 1'066,122 beneficiarios a nivel nacional", (p.4), a hogares considerados pobres y extremadamente pobres, pero se determinó del total de hogares beneficiarios Según Midis (2016), "el 30.7% son pobres, el 9.7% son extremadamente pobres y el 59.6% no son pobres que equivale a 638 mil infiltrados; es decir de cada 10 beneficiarios 6 no debería ser beneficiario del Programa del vaso de leche" (p.2).

El presupuesto anual del Programa del vaso de leche Según ComexPerú (2016), "es más de S/ 363 millones del cuál S/ 217 millones son mal gastados por consecuencia de las filtraciones" (p.2), y esto trae como resultados la ineficacia del programa por no asistir a los verdaderos pobres y extremadamente pobres que sí son la población objetivo que no se beneficia del programa.

Los departamentos que presentan altos niveles de filtración son: Lima con 75%, Madre de Dios con 91%, Tumbes con 90%, Ica con 89% y Cajamarca con 28%, siendo el segundo departamento con mayor cantidad de beneficiarios.

El 87% de los jefes de hogares infiltrados son empleados o tienen negocio propio. Si son empleados el 83% gana S/.1000 mensual, el 48% gana S/.2,000 mensual y el 12% gana S/. 4,000 mensual. El 72% tiene casa propia con agua y luz, el 33.5% tiene TV por cable y el 14% tiene teléfono fijo e internet. (Comex Perú, 2016.p.3)

Según ComexPerú (2016), "Urge redefinir el PVL, sus sistemas de focalización, mirar la pobreza como fenómeno multidimensional que requiere buena voluntad y soluciones tradicionales." (p.3 - 4).

Proceso de Empadronamiento de Beneficiarios:

Tiene como objetivo en establecer los lineamientos y actividades para el proceso de empadronamiento de acuerdo a los sistemas legales que exige el Programa de vaso de leche de la municipalidad de Villa María del Triunfo.

La metodología del empadronamiento es mediante el uso de la tecnología, el conocimiento basado en la experiencia de los integrantes del programa del vaso de leche y capacitación permanente de sus integrantes servidores y beneficiarios. El Procedimiento; consiste en levantar una información ordenada, sistematizada y personalizada de los beneficiarios del programa del vaso de leche.

La Municipalidad de Villa María del Triunfo a través de la Sub gerencia de Programas sociales y el Comité de administración del vaso de leche realizan el empadronamiento es, semestralmente y de acuerdo al cronograma anual de presupuesto.

La inscripción es obligatoria, presencial garantizando la existencia del beneficiario y adjuntando el documento de identidad y otros como carnet de CONADIS, carnet de Tratamiento de TBC, dependiendo del tipo de beneficiario.

Los beneficiarios,, se le considera a todo necesitado con sus derechos y obligaciones de acuerdo a las normas vigentes de la institución.

Beneficiarios de Primera Prioridad; son los más urgentes en asistir como: Niños /as de 0 a 6 años, Madres gestantes y Madres lactantes.

Beneficiarios de Segunda Prioridad; son los de menos urgentes en asistir como: Niños/as de 7 a 12 años, enfermos de TBC, ancianos mayores de 60 años y discapacitados. (Municip. de VMT 2016, pp.1-3).

Proceso de Ejecución del Programa vaso de leche:

La Municipalidad de Villa María del Triunfo ejecuta el Programa vaso de leche a través de la Sub Gerencia de Programas Sociales, que en coordinación con el Comité de administración del vaso de leche; programan la compra de la leche de acuerdo al presupuesto y al número de beneficiarios. La compra de la leche y sub productos es por licitación pública a través del SEACE y supervisado por la OSCE y los requerimientos nutricionales cantidad (ración/beneficiario) y calidad es recomendado por el MINSA.

El producto comprado es leche de vaca evaporada entera en bolsas de 410 gramos que equivale a una ración diaria para un beneficiario,

que son entregados en situs a todos los comités de vaso de leche de todos los asentamientos humanos del distrito, inscritos en el Programa vaso de leche de la Municipalidad de Villa María del Triunfo. (Municip. de VMT 2016, p.4).

La distribución a los beneficiarios en los asentamientos humanos es a través de los Comités del vaso de leche, una vez a la semana, de acuerdo al padrón de beneficiarios actualizados que luego serán supervisados por los coordinadores de la Municipalidad

Programas sociales en el Perú

La calidad de vida de muchos peruanos en condiciones de pobreza ó pobreza extrema se vio mejorada durante los últimos años debido a los programas sociales que ofrece el gobierno central a través del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Los programas: Qali Warma, Pensión 65, Juntos, Cuna más y Vaso de leche que es ejecutado a través de las municipalidades; son los principales programas sociales que ayudan a reducir la desnutrición crónica y anemia infantil.

Qali Warma; Según el Midis (2013), “es un programa nacional de alimentación escolar que atiende a más de tres millones de escolares de inicial y primaria en 60 mil Instituciones educativas estatales” (p.2). Este programas ayuda a disminuir la desnutrición crónica, la anemia en niños e incrementa el rendimiento escolar, a la vez incentiva la actividad productiva de los agricultores de la zona.

Pensión 65; es un programa social subvencional bimestral creado en el 2011, que articulado con el ministerio de salud está dirigido a adultos mayores de 65 años que viven en condiciones de pobreza o condiciones de subsistencia.

Este programa asistencial alcanza a más de 500 mil beneficiarios en 1,854 distritos en todo el país, mediante un bono de subvención de 250 nuevos soles cada dos meses. En el 2017 este programa se plantea incrementar a 50 mil beneficiarios más de los 85 mil adultos mayores que todavía se encuentran en condiciones de abandono. (Midis 2016, p.3)

Cuna más; es un programa social que atiende Según el Midis (2016), “a 135 mil usuarios en todas las regiones del país, en 160 provincias y más de 700 distritos

el cual casi el 100% de los niños beneficiarios tienen DNI y el 80% tienen seguro de salud” (p.3).

Juntos; este programa social cuenta Según el Midis (2016), “con afiliación de 760 mil de hogares pobres con niños, reciben un bono de subsistencia a través de una cuenta bancaria, bajo la responsabilidad de los padres de asistir a programas de salud y asistencia escolar de sus hijos.” (p.2).

Experiencia Internacional en Programas sociales

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) 2007, “en el mundo existe 1,500 millones de niños del cuál el 81% viven en países en desarrollo, donde conviven con la pobreza y una déficit alimentaria sobre todo en niños menores de 5 años.” (p.4)

En la región existen algunas experiencias en la ejecución de programas sociales alimentarios con resultados positivos que de alguna manera han ayudado a mejorar las condiciones alimentarias de la población:

En Colombia a través del programa alimentario “Bienestarina”, a base del producto llamado Bienestarina que es una combinación de trigo, maíz, soya y leche de vaca en polvo enriquecido con micronutrientes vitamínicos y minerales.

.Este producto es producido por ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) y distribuidos por las unidades ejecutoras a través de un empadronamiento de los beneficiarios.

En México a través de la Secretaria general de desarrollo social (SEDESOL), el gobierno lanza el programa alimentario “Te nutre” cuyo producto es elaborado y distribuido por la empresa estatal Liconsa, este producto es la combinación de cereales con leche de vaca en polvo enriquecido con vitaminas y minerales. Este programa fue exitoso porque elevó los niveles nutricionales de los niños y disminuyó la desnutrición crónica y anemia infantil en el estado mexicano.

En Chile, el gobierno a través del PNAC (Programa Nacional de Alimentación de Chile), busca mejorar el estado nutricional de los niños, que consiste en un programa asociativo alimentario de lactancia materna exclusivo en niños lactantes y la entrega de un producto lácteo que es leche en polvo enriquecido con cereales, minerales y vitaminas. Este es distribuido a través del CENABAST (Central Nacional de Abastecimiento) a todos los comités de beneficiarios empatronados.

Desnutrición Crónica Infantil y Anemia en el Perú

Según el Midis (2013), “La desnutrición crónica infantil en el país se redujo de 28.5% a 18.1%, entre los años 2007 al 2012, bajo 10.4% la DCI.” (p.2).

Según el INEI (2016), “La Desnutrición crónica infantil, se define como el retardo en el crecimiento de la talla para la edad del niño menor de cinco años. La DCI entre los año 2013 al 2015 se redujo 3.1 puntos porcentual, porque se bajó de 17.5% a 14.4% la desnutrición crónica infantil. (p.1). Asimismo:

El departamento de Huancavelica presenta mayor DCI con 34% y el departamento de Tacna presenta menor porcentaje de DCI con 2.6%, seguido por Moquegua con 3.5% y Lima con 5.8% de DCI., otros departamentos como Huánuco con 24%, Ucayali con 26%, Ayacucho con 26.3%, Amazonas con 30.8%, Apurímac con 27.3%. La reducción de la Desnutrición crónica infantil en los últimos años es resultado de las políticas públicas planteadas por el gobierno central, que a largo plazo se va apreciar mejor la reducción. (Midis 2016, p.3)),

La anemia se define como la insuficiencia de hierro en la sangre del niño. La anemia infantil también se redujo sobre todo en niños menores de 3 años.

Del 2014 al 2015 bajó 3.3% de 46.8% (Urbano 42.3%, Rural 57.5%) a 43.5% (Urbano 40.5%, Rural 51.1%). Siendo Puno el departamento con mayor porcentaje de anemia con 76% y Trujillo el departamento con menor porcentaje de anemia con 34%, seguido por Piura con 35%, Lima y Cajamarca con 36.5%, Loreto con 55.6%, Pasco con 56,1%, Apurímac con 56.8% y Madre de Dios con 58.2%. Para la prevalencia de la anemia en niños de 0 a 3 años se considera tres factores fundamentales como la condición de extrema pobreza, no existe control de la madre durante el embarazo y porque son madres a temprana edad.(Midis 2016, p.3).

Como conclusión final podemos decir que la desnutrición crónica infantil y la anemia en infantes ha disminuido porque el Perú a través del Ministerio de Salud y los demás sectores involucrados como el MIDIS, en el marco del Programa articulado se elaboró:

El Plan Nacional para la reducción de la DCI y la prevención de la anemia 2014 al 2016, con una misión de considerar al desarrollo infantil como una inversión pública en el capital humano en busca la equidad social y el plan el objetivo era reducir la DCI a 10% y la anemia a 20%, cifra que no se alcanzó.(Midis 2016, p.3).

Según La OMS (Organismo Mundial de Salud), “considera que la anemia en el Perú es un problema severo de salud pública que afecta a más del 43% de niños menores de tres años y al 28% de madres gestantes,” (p.2), esto provocó que el Ministerio de Salud lanza el Plan para la reducción materno – infantil 2017 al 2021, con el objetivo de reducir la anemia de 43.5% a 19% en niños menores de tres años. el plan busca promover el consumo de alimentos de origen animal y el suplemento de hierro que ofrece el MINSa y será articulado con programas sociales como el Vaso de leche.

Dimensiones del Programa del vaso de leche.

De acuerdo con el instrumento, (PROVALECH); diseñado por el autor Esteban Morales, Víctor Moisés. (2016) y adaptado para la aplicación del estudio. se definen las siguientes dimensiones: Calidad y Servicios Brindados:

Calidad

Según manifestado por Borré (2013), “Etimológicamente Calidad proviene del latín qualitas ó qualitatis, que quiere decir protección o manera de ser.” (p1).

Asimismo Perez (1994), “La calidad es un atributo más del producto, el producto puede ser de alta o baja calidad. Es el valor que el cliente recibe del producto o servicio, todo cliente asigna un precio a la satisfacción de una necesidad.” (p.24).

Enfoques de la calidad

Según expresado por Borré (2013), “existen teorías que marcaron los enfoques de la calidad: Enfoque basado en el usuario, enfoque basado en el proceso y enfoque basado en el producto; es decir que las diferencias en calidad se reflejan en la cantidad del producto” (p.31).

Servicios Brindados:

Según Duque (2005), “Servicio proviene del latín servitium, es el conjunto de actividades, que genera satisfacción al cliente o beneficiario.” (p.1).

Características de los servicios

Es intangibles; todo servicio es el resultados del proceso, es decir que no podemos verificar antes de comprar para saber la calidad del producto. Es heterogenia ya que todo servicio pueden ser distinto, por el cual no podemos asegurar un producto o servicio único. Y por último son inseparables todo servicio y todo beneficio. (Duque 2005, p.2).

Indicadores del Programa del vaso de leche.

Textura

“Es la sensación que se genera al tacto o roce con alguna materia, convirtiéndose el tacto como principal vehículo de tal sensación”.

<https://www.realacademiaespañola>

Olor

“Es la percepción del estímulo o sentido a través del olfato”

<https://www.realacademiaespañola>

Color

“Es la percepción visual del reflejo de la luz que ilumina al objeto. Es la fotometría que mide el paso de la luz a través de un origen lumínico.”

<https://www.realacademiaespañola>

Sabor

“Es la impresión que causa una sustancia o alimento que es percibido a través del sentido del gusto. <https://www.realacademiaespañola>

Peso

“Deriva del latin “pensum”, que significa “colgar” que es la fuerza que se acerca a la tierra. La medición que ejerce una presión sobre un objeto”.

<https://www.realacademiaespañola>

Horario de alimentación

Horario, “es el adjetivo a las horas o también llamado franja horaria que es cada una de las 24 horas”. <https://www.realacademiaespañola>.

Presentación del alimento

Presentación “es la acción y efecto de presentar algo con propiedad y perfección, en esta caso un alimento”. <https://www.realacademiaespañola>

1.2.2 Definición de Satisfacción de los beneficiarios

Según lo manifestado por Kipes & Garcia (2010), “La satisfacción es sinónimo de calidad del servicio y la calidad está basada en la percepción del usuario por que la calidad y la satisfacción son razonables de las necesidades de los beneficiarios.” (p.8)

Asimismo se indicó que:

Satisfacción del beneficiario es el resultado de un proceso que se inicia y culmina en el mismo, es un fenómeno subjetivo desde su naturaleza hasta su propia medición. La satisfacción se presenta en dos expectativas: rendimiento recibido y nivel de satisfacción. (Ticono 2015, p.29)

Satisfacción

Según Borré (2013), indico: “Satisfacción proviene del latín Satisfacere, quiere decir bastante (satis), hacer (facere); o sentimiento de estar saciado.” (p.1)

Según lo manifestado por Cardozo & Anderson (1973), citado por Ramos (2016), “satisfacción es el resultado del procesamiento cognitivo de la información de una comparación realizada por el sujeto entre sus expectativas y el rendimiento percibido.” (p.17)

Modelos de Satisfacción

Algunos elementos nuevos modelos de satisfacción de un beneficiario:

El modelo de satisfacción Emocional de vía simple, cuando los beneficiarios están satisfechos emocionalmente; y este a la vez puede en forma positiva o negativa. El modelo de satisfacción emocional vía múltiple; cuando no depende solo de la emoción del beneficiario, sino también de lo que se espera del servicio y la satisfacción del beneficio. (Ramos 2016, p.24).

Dimensiones de Satisfacción de los beneficiarios

De acuerdo con el instrumento, (SATBENEF); diseñado por el autor Esteban Morales, Víctor Moisés. (2016) y adaptado para la aplicación del estudio. se definen las siguientes dimensiones: Puntualidad, Atención al beneficiario, y Distribución del producto:

Puntualidad

Según lo manifestado Álvarez, Carrasco & Pacheco (2016), “Es una actitud humana, una virtud de coordinación para satisfacer una necesidad en un tiempo determinado con anticipación.” (p.7), una forma de decisión de llegar en el momento oportuno, considerando a la vez que una falta de puntualidad puede significar una forma de desprecio por los demás.

Atención al beneficiario

Es el proceso de aplicación mental y ocupación observacional de un objeto (beneficiario).

Beneficiario:

Es una persona o personas que reciben un bien o servicio en su condición de pobreza o necesitado. Casi siempre los beneficiarios son de apoyo social de prioridad alimentaria como programa Qaliwarma, programa del vaso de leche ejecutado por los gobiernos locales. (Midis 2016, p.2)

Distribución del producto

Según lo manifestado la distribución del producto:

Es un proceso en cual ocurre dos etapas que son la elaboración y el consumo del producto; es decir el paso desde el productor al consumidor que sería el beneficiario, para el cual es necesario algunas acciones como: servicio brindado, cantidad, lugar y el momento oportuno. (Midis 2016, p.2).

Indicadores de la Satisfacción de los beneficiarios.

Lugar

“Es un espacio identificable a través de las coordenadas (Béguin 1979).

Ingesta de los alimentos

Ingesta,” proviene del latín “ingestus” pasivo de “ingerere”. Se llama a la acción de un conjunto de sustancias que se ingiere o se consume como alimento”.

<https://www.realacademiaespañola>

Almacenamiento

“Es la acción de almacenar algo o la acción de introducir o depositar un objeto en un lugar específico”. <https://www.realacademiaespañola>

1.2.3. Marco Conceptual.

Políticas sociales

Según Parodi (2001), citado por Alcalde (2013), “Toda política social es de carácter asistencialista a una población vulnerable y tiene como objetivo la erradicación de la pobreza y búsqueda de igualdad de oportunidades.” (p.52), asegurar sus necesidades más básicas como alimentación, salud y vivienda.

Según Ortiz (2007), citado por Luna (2016), “Un instrumento que regula y complementa las instituciones del mercado, una estructura social en base a servicios en alimentación, salud, educación y justicia social.” (p.29), aún que muchos políticos consideran a la política social como una herramienta para conseguir un respaldo popular de las personas, sobre todo de los más pobres.

Programa social

Todo programa social se considera como:

Iniciativas para mejorar la calidad de vida de una población en pobreza con necesidades aún no satisfechas. Algunas son financiadas por ONGs, pero en su mayoría son por el gobierno central con el objetivo principal de atender las necesidades básicas como la alimentación, estado nutricional de la población y combatir la desnutrición crónica infantil (Midis 2016, p.3)

Un programa social es financiado por el ejecutivo que se basa en una política social asistencialista que busca mejorar la calidad de vida de los más necesitados a través de diferentes programas sociales: económicos (Pensión 65, Juntos), vivienda (techo propio), alimentarios (Qaliwarma, vaso de leche).

Importancia de los Programas de Alimentación

Según Vasquez (2006), citado por Cusihualpa (2011), señala: “los programas alimentarios es importante porque cumplen dos funciones: mejorar la calidad de vida y reducir la pobreza, esto genera un equilibrio entre una buena alimentación y una buena salud sobre todo en los niños.” (p.19), que son los más vulnerables,

seguido por los ancianos mayores de 65 años, madres gestantes, lactantes y personas enfermas con TBC.

Participación social

Según lo manifestado por Alcalde (2013), señala: “Es la intervención de la sociedad civil en busca de espacios de opinión y acción pública en una sociedad organizada para la toma de decisiones.”(p.55), para ello es necesario que la participación sea a través de las instituciones y reglamentada, de acuerdo a su vinculación con una realidad poblacional o vecinal, esto generará una mejor participación social de los ciudadanos dentro de un programa de desarrollo social sostenible.

Organización Social de Bases

Según Revilla (2007), citado por Alcalde (2013), sostiene: “Es una organización civil, que busca mejorar el desarrollo humano de sus integrantes y de la comunidad. Se rigen de normas internas, su gestión es de dos años y su ámbito de acción es zona lo distrital.” (p.62).

Responsabilidad social

Según Mullerat (2007), citado por Cano (2011), señala: “es la responsabilidad que tiene el estado o empresa privada ante la sociedad. El objetivo de toda responsabilidad social es lograr que las decisiones organizativas den resultados de aspectos beneficiosos par al comunidad.” (pp. 62-65).

Administración del Programa alimenticio del vaso de leche

Según Cusihualpa (2011), señala: “las municipalidades ejecutan labores logísticas, financieras y operativas del programa del vaso de leche. Organizan, coordinan la programación, distribución, supervisión y evaluación del programa.” (p.24)

Comité de organización

El comité de organización del vaso de leche es:

Una organización social integradas por mujeres que son elegidas por un periodo de dos años, son responsables de elegir al proveedor de los alimentos de acuerdo a ley, tres de sus integrantes participa en el comité de administración, su función principal es de seleccionar a los beneficiarios mediante el empadronamiento de los beneficiarios

y elevar el requerimiento del producto lácteo y solicitar su compra al área de abastecimiento de la municipalidad. (Carrasco 2013, p.20).

Municipalidades

Según Carrasco (2013), indica que las municipalidades “Son instituciones que incorpora los fondos del programa del vaso de leche en su presupuesto. Su función es determinar al comité del vaso de leche mediante resolución de alcaldía y compra los productos e insumos lácteos.” (p.20).

Asimismo el MIDIS (2016), indicó que toda municipalidad: “Son responsables de la ejecución del programa alimentario que en coordinación con la organización del vaso de leche, organiza y ejecuta la implementación del programa; en la selección de los beneficiarios, distribución, supervisión y evaluación de resultados.” (p.1)

Utilidad de los recursos en el Programa alimenticio del vaso de leche

Según Cusihualpa (2011), indicó: “Los recursos para el programa vaso de leche proviene del ministerio de economía y solo son utilizados para comprar alimentos destinados al beneficiarios y los otros gastos como transporte serán cubiertos por recursos propios del municipio.” (p. 25).

Seguridad Alimentaria

Según la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura) (1997), citado por Suares (2003), “Es la situación en que toda persona tiene en todo momento acceso físico y económico a suficiente alimento” (p.7), por tanto la inseguridad alimentaria significa una falta de alimento que genera dificultad en la salud del individuo.

Desnutrición Crónica Infantil

Según el INEI (Instituto Nacional Estadístico e Informático) (2016), “La Desnutrición crónica infantil, se define como un retardo en el crecimiento de la talla para la edad del niño menor de cinco años.” (p.1).

Puede definirse desde el punto de vista general:

La desnutrición crónica infantil en nuestro país es un problema grave y persistente, donde el 30% de los niños menores de 5 años

sufre de esta enfermedad a pesar que en los últimos 20 años existen políticas públicas y programas que intentan reducir este margen, pero no es suficiente. (Baltrán & Seinfeld 2009, p.2).

Anemia

Según el INEI (Instituto Nacional Estadístico e Informático) (2016), “La anemia se define como una insuficiencia de hierro en la sangre del niño o persona adulta”. (p.2).

Desarrollo Humano

El desarrollo humano: “Es un proceso en el cual la sociedad mejora su calidad de vida de los ciudadanos a través de un incremento de los bienes y servicios que puedan cubrir sus necesidades.” <https://www.funciónsustentable.org>

Pobreza

Según lo manifestado por Cortez & Calvo (1997), “Es la incapacidad que tiene un ciudadano de conseguir una mínima canasta de alimentos o mínimo ingreso económico, esto lleva a la privación de algunas necesidades básicas.” (p.4), que podrían ser alimentación, vivienda, salud, educación y esparcimiento. Todo esto puede ser medible si comparamos los ingresos con los egresos económicos de cada familia, que muchas veces no logra cubrir la canasta familiar. Otra forma de ser medible es por consumo per-cápita por persona.

1.3. Justificación

Según Pino (2010), “En la justificación se registran aspectos teóricos, prácticos y metodológicos, que motivan el interés de la investigación a la solución del problema.” (p.86), esto indica que el aporte del trabajo de la investigación es solucionar problemas que tienen los programas sociales como el Programa del vaso de leche.

1.3.1. Justificación Teórica

La investigación sobre la satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche es importante ya que genera una inquietud de reflexión de las discusiones y conclusiones sobre los resultado del grado de satisfacción de los beneficiarios directos e indirectos, esto nos lleva a ampliar nuestros conocimientos teóricos

más profundo sobre el programa vaso de leche y a la vez ayudará a replantear nuevas decisiones con nuevos conocimientos a quienes manejarán los futuros programas sociales con criterio técnico, científico que ayudará a resolver los problemas de una población vulnerable, mediante “la investigación se busca determinar los niveles de conocimiento que se tienen desde los fundamentos teóricos en el ámbito académico.” (Soto 2014, p.18).

1.3.2 Fundamentación Legal

Para esta investigación recurrimos a las siguientes bases legales:

Constitución política del Perú Art. 2°, el derecho de toda persona a la vida, su integridad moral, su libre desarrollo y su bienestar en su aspecto económico y social.

Ley N° 27470 – 2001, Artículo 6°, ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche y sus beneficiarios, luego modificada por la ley N°27712. Artículo 7° y 8°, señala que el Programa del Vaso de Leche se financia principalmente por recursos públicos, que mensualmente el Ministerio de Economía y Finanzas transfiere a cada municipalidad provincial y distrital.

1.3.3 Justificación Metodológica.

Esta investigación contribuye a una secuencia estadística para comprobar una hipótesis planteada, aplicando una metodología con datos empíricos y los relaciona con información teórica. El instrumento utilizado en esta investigación (PROVALECH y SATBENEF) fue validado por un juicio de expertos, después de una prueba piloto quedo en óptimas condiciones para su aplicación que genera una confiabilidad. Según Ramos 2016 en “la presentación de un instrumento de recolección de datos para generar conocimiento válido y confiable.” (Ramos 2016, p.8).

1.3.4. Justificación Práctica.

El presente trabajo de investigación se basa en una inquietud del investigador de conocer ¿cuál es la percepción del beneficio del Programa Vaso de Leche?, si es

que la ayuda alimentaria cubre sus requerimientos nutricionales de los beneficiario, así como la satisfacción del servicio, su sensación de bienestar

La investigación se realizó por que existe una necesidad de conocer la situación del programa vaso de leche, identificar los problemas que conllevan a un mal funcionamiento del programa y plantear alternativas de solución que ayuden a mejorar la calidad de vida del beneficiario, pues “El desarrollo de un programa social se justifica porque responde a una necesidad inmediata. Su necesidad plantea alternativa prácticas que es la solución a problemas latentes de la población.” (Pino 2010, p.86).

1.4 Problema.

El Programa del vaso de leche es uno de los programas sociales del Gobierno central que tiene como función principal de abordar la inseguridad alimentaria en lugares de extrema pobreza y al mismo tiempo es un generador de movilización social de las madres organizadas a través de los “club de madres.” El Programa del vaso de leche se distingue de los demás programas sociales por que tiene una fuerte base social organizativa y distribución, producto de un liderazgo, contraria a los otros que tiene un alta carga administrativa en su organización y participación, esto implica mayor gasto económico para la institución.

El Programa del vaso de leche tiene la amenaza permanente del recorte de su presupuesto por el gobierno central porque existe ciertos problemas frecuentes en su organización y distribución de los beneficiarios como: Falta de actualización y sinceramiento de los padrones de beneficiarios, uso del programa con beneficio político, falta de esclarecimiento de los beneficiarios de acuerdo a la prioridad; Primera prioridad (niños de 0 a 5 años y enfermos), Segunda prioridad (Madres gestantes, lactantes, ancianos mayores de 65 años). Así también existe problemas en la elección de compra del producto por el Comité del Programa del vaso de leche; que debería ser leche o producto lácteo pero no harinas, azúcar, chocolates etc.

El Programa vaso de leche actúa como una alternativa de solución a un problema alimentario en una población con pobreza extrema y no poder cubrir sus requerimientos nutricionales de sus hijos, esto conlleva a una deplorable calidad de vida de los ciudadanos, sobre todo en los asentamientos humanos del distrito del distrito de Villa María del Triunfo.

1.4.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima?

1.4.2 Problemas Específicos

Problema Específicos 1

¿Cuál es la relación entre la dimensión calidad del producto y la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima?

Problema Específicos 2

¿Cuál es la relación entre la dimensión servicios brindados y la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima?

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.

1.5.2 Hipótesis Específicos

Hipótesis específico 1

Existe una relación significativa entre la dimensión Calidad del producto y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.

Hipótesis específico 2

Existe una relación significativa entre la dimensión Servicios brindados y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.

Los servicios brindados inciden de manera deficiente en la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.

1.6.2 Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la dimensión Calidad del producto y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la dimensión Servicios brindados y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.

II Marco Metodológico

2.1. Variables de Investigación

2.1.1 Programa del Vaso de Leche

Definición Conceptual

Según El Ministerio de Salud del Perú, (2010), "Es un programa social que ofrece una ración alimentaria de una población vulnerable en niños de 0 a 13 años, madres gestantes o en periodo de lactancia, ancianos mayores de 65 años y personas con TBC." (p.10)

Definición Operacional

Acciones para medir el programa alimentario del vaso de leche a través de sus dimensiones: calidad y servicios brindados

2.1.2 Satisfacción de los Beneficiarios

Definición Conceptual

Según Hurtado, Vásquez y Zapata (2010), "La satisfacción del beneficiario es calidad, proceso de atención, trato adecuado al beneficiario" (p.9), cuyo beneficio depende de la inquietud que tenga el beneficiario a cerca del tipo de servicio que ofrece el programa social.

Definición Operacional

Acciones para medir la satisfacción de los beneficiarios a través de las dimensiones: puntualidad, atención y distribución.

2.2 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Programa Vaso de Leche

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Calidad	Textura	1 al 9	Siempre	Deficiente (55 - 61) Medianamente eficiente (62 - 66) Eficiente (67 - 70)
	Olor		(5)	
	Color		Casi Siempre	
Servicios Brindados.	Peso	10 al 14	(4)	
	Horario de la alimentación		A veces	
	Presentación de los alimentos		(3)	
			Casi Nunca	
			(2)	
			Nunca	
			(1)	

Tabla 2

Operacionalización de la variable Satisfacción de los Beneficiarios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Puntualidad	Hora Lugar	15,16,17	Siempre (5) Casi Siempre (4)	Insatisfactorio (38 - 43) Medianamente Satisfactorio (44 - 47)
Atención	Ingesta de los alimentos	18,19,20	A veces (3) Casi Nunca (2)	Satisfactorio (48 - 50)
Distribución	Almacenamiento	21,22,23,24	Nunca (1)	

2.3 Metodología

En el trabajo de investigación se utilizó el método científico, que según Gama (2007), citado por Soto (2014), afirma “El método científico indica el proceso o camino correcto para llevar a cabo una investigación científica para que una vez verificada se establezcan leyes o teorías” (p.42). Así mismo Pino (2010), sostiene “El método científico es el analítico sintético porque para abarcar el objeto de una ciencia hay que conocer sus partes, las relaciones de una con otras y el objeto de su unidad.” (P.58). El método de investigación específico es hipotético-deductivo y estadístico en el cual permite comprobar la hipótesis planteada del uso del diseño estadístico y uso del software Excel, SPSS.23.

2.4 Tipo de estudio

El tipo de investigación según su finalidad es aplicada, básica, que permite medir la información independiente las dos variables de enfoque cuantitativo y compara los resultados de la evaluación con la Escala de Warr, Cook y Wall (1979). Behar (2008), señala: “La investigación aplicada llamada también práctica, activa o dinámica se caracteriza por buscar la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos” (p.20), el autor también señala que “La investigación básica llamada pura, teórica ó fundamental; se caracteriza porque parte de un marco teórica y tiene por finalidad incrementar el conocimiento teórico.” (p.19).

El universo del estudio (N) es 72 beneficiarios, conformada por 52 niños de 0 a 12 años, 6 madres gestantes, 8 madres lactantes y 6 ancianos mayores de 65 años, del asentamiento humano “Lomas del Paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

2.5 Diseño de Investigación

El diseño de investigación es no experimental, correlacional y transversal que busca analizar la relación entre el Programa Vaso de Leche y satisfacción de los Beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, Distrito Villa María del Triunfo. Behar (2008), señala: “No experimental es cuando el investigador observa los fenómenos tal como ocurre naturalmente, sin intervenir en su desarrollo.” (p.19), Ramos (2016), define que “Transversal, se refiere a la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo definido.” (p.52) y Vargas (2013) “Es correlacional porque busca determinar el grado de relación entre las dos o más variables a través del coeficiente de correlación.” (p.118).

Pino (2010), señala el diseño de investigación: “Es una estrategia que el investigador utiliza para para seguir una ruta que le permita comprobar las hipótesis” (p.185)

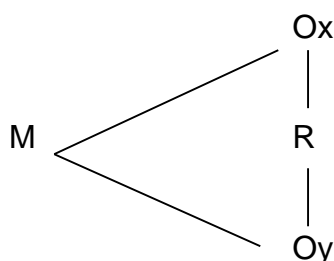


Figura 1

Diseño correlacional

- M = Muestra de investigación
- Ox = Variable independiente: (Programa del vaso de Leche)
- Oy = Variable Dependiente (Satisfacción de los beneficiarios)
- r = Relación entre variables

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

Según Bernal (2006), citado por Soto (2014), “La población es un conjunto de elementos en quienes pueden realizarse los objetos que presentan un problema.” (p.62)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p.174)

La población para el trabajo de investigación está integrado de 72 beneficiarios o informantes, que conforman niños de 0 a 12 años (representados por sus padres), madres gestantes, lactantes y ancianos mayores de 65 años del programa alimenticio del vaso de leche del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

Tabla 3
Población de los beneficiarios del asentamiento humano. “Lomas del paraíso.”

AA.HH. “Lomas del paraíso	Nº	%
Niños de 0 a 12 años	52	72.2
Madres gestantes	6	8.3
Madres lactantes	8	11.2
Ancianos mayores de 65 años	6	8.3
Total	72	100.0

2.6.2 Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “La muestra es un subconjunto de la población, pero muchas veces no es posible medir toda una población, el cual seleccionaremos una muestra, luego se pretende que esa muestra sea el reflejo fiel de la población.” (p175). Se determinó la muestra para el presente trabajo, utilizando el método de muestreo aleatorio simple, con 95% de confianza y un 0.05 de error, por lo tanto la muestra es probabilística. “La técnica

de muestreo probabilístico menciona básicamente tres; aleatorio simple, aleatorio estratificado, sistemático y por conglomerados.” (Pino 2010, p.375)

Martínez (2012), citado por Ramos (2016), “Una muestra es aleatoria, cuando los elementos de una población o universo tienen la misma posibilidad de ser investigado.” (p.56).

Para determinar el tamaño de la muestra (n) se empleó la siguiente fórmula.

$$n_0 = \frac{Z^2 P(1 - P)}{E^2}$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

dónde:

n_0 = Tamaño de la muestra aproximado

N = Tamaño de la población bajo estudio = 72

Z = Valores correspondientes al valor de significancia= 1.96

E = Error de tolerancia de la estimación= 5%

P = Proporción estimada o esperada de la variable (P=0.5, Q=0.5)

n = Tamaño de la muestra

n= 61

2.6.3 Muestreo

Se utilizó un instrumento, que consiste en un cuestionario de 24 preguntas, dividido para las dos variables: Programa del vaso de leche y Satisfacción de los beneficiarios, aplicado a una muestra de 61 personas beneficiarios de una población total de 72 beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del triunfo, que conforman niños de 0 a 12 años, madres gestantes, lactantes y ancianos mayores de 65 años

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnicas

En esta investigación se utilizó la recolección de datos por encuesta. Dichas encuestas se elaboraron mediante cuestionarios.

2.7.2. Instrumentos

Instrumento para variable Programa del vaso de leche

Ficha Técnica

Nombre Original: Cuestionario (PROVALECH)

Autor: Esteban Morales, Víctor Moisés. (2016)

Administración: Grupal

Descripción: El instrumento de investigación fue diseñado por el autor Esteban Morales, Víctor Moisés. (2016) y adaptado para la aplicación del estudio. Se utilizó por ser el más adecuado y está conformado por dos dimensiones: Calidad del producto, conformado por 9 ítems y Servicios Brindados, conformado por 5 ítems de un total de 14 ítems que está dirigido a los beneficiarios del Programa del vaso de leche.

Estructura: El cuestionario sobre el Programa vaso de leche está constituido por preguntas prácticas y directas representados en 14 ítems a los beneficiarios sobre el Programa vaso de leche que mide la calidad del producto y el servicio a los beneficiarios. Cada ítem tiene cinco opciones: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre.

Tabla 4

Distribución de Rangos de la Variable Programa vaso de leche

Pc	Programa vaso de leche	Niveles	Rangos
25	61	Deficiente	55-61
50		Medianamente Eficiente	62-66
75	66	Eficiente	67-70

Instrumento para variable Satisfacción de los Beneficiarios

Ficha Técnica

Nombre Original: Cuestionario (SATBENEF)

Autor: Esteban Morales, Víctor Moisés. (2016)

Administración: Grupal

Descripción: El instrumento de investigación fue diseñado por el autor Esteban Morales, Víctor Moisés. (2016) y adaptado para la aplicación del estudio, está conformado por tres dimensiones: Puntualidad, conformado por 3 ítems, Atención al beneficiario, conformado por 3 ítems y Distribución del producto, conformado por 4 ítems de un total de 10 ítems que está dirigido a los beneficiarios del Programa del vaso de leche.

Estructura: El cuestionario se presenta como un acto de afirmación dirigido a los beneficiarios sobre el Programa de leche por preguntas representados en 10 ítems y cada ítem tiene cinco opciones: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre, como respuesta.

Tabla 5

Distribución de Rangos de la Variable Satisfacción de los beneficiarios

Pc	Satisfacción de los Beneficiarios	Niveles	Rangos
25	43	Insatisfactorio	38-43
50		Medianamente Satisfactorio	44-47
75	47	Satisfactorio	48-50

2.7.3 Validación y confiabilidad del instrumento

Según Soto (2014), señala que la “validez se refiere a si el instrumento vale o sirve para medir lo que realmente quiere medir, La clases de validez son: validez de contenido, de criterio y de constructo.” (p.68) Asimismo Pino (2010), define “como el grado en que la calificación o resultado del instrumento refleja lo que estamos midiendo.” (p.425)

La validación del instrumento se realizó a través de una prueba piloto, mediante el juicio de expertos Anexo 04 a quienes se les proporcionó una ficha de validación, ellos analizaron la pertinencia con las variables, dimensiones e indicadores presentados en una matriz de consistencia y cuadro de Operacionalización de variables. El instrumento es un cuestionario de 24 preguntas distribuidas para ambas variables: el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios, aplicada a una muestra piloto de 12

beneficiarios, todo esto con la finalidad de validar estadísticamente el instrumento de recolección de datos.

Instrumento: Es la encuesta para determinar la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo, Lima.

Fiabilidad del Instrumento

La fiabilidad del instrumento es:

La estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos o consistencia de los puntajes, esperándose que no varíe significativamente durante la aplicación del “test”. Por medio de la confiabilidad podemos advertir que tan exacto son los resultados obtenidos al aplicar el instrumento, que a la vez requiere de una sola aplicación, y se basa en la medición de la coeficiencia de las respuestas que hagan las personas entrevistadas a cada pregunta, mide la consistencia interna de los instrumentos o el grado de interrelación de las preguntas (Pino 2010, p.42)

Para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el índice de confiabilidad de Alfa Cronbach, el cual es aplicable a escalas de valores tipo Likert. Así mismo se aplicó una encuesta a una muestra de 61 beneficiarios del programa vaso de leche del asentamiento humano “Lomas del paraíso del distrito de Villa María del Triunfo, para determinar el grado de satisfacción de los beneficiarios, se determina mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

S_i^2 : es la varianza del ítem i ,

S_t^2 : es la varianza de los valores totales observados y

K : es el número de preguntas o ítems.

Tabla 6
Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Programa del vaso de leche.	0,784	1 al 14
Satisfacción de los beneficiarios	0,808	15 al 24

Interpretación:

En el análisis de fiabilidad, demostró que el índice de confiabilidad es alto (0.884), esto quiere decir que el instrumento (Provalech y Satbenef) para determinar la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche del asentamiento humano “Lomas del paraíso del distrito de Villa maría del triunfo es altamente confiable.

2.8 Métodos de análisis de datos

Después de recoger toda la información utilizaremos el Software Estadístico SPSS en su versión 23. Análisis descriptivo, este análisis se elabora a través de tablas de distribución de frecuencias, que sirva para la toma de decisiones. Este método es un complemento importante que permite leer visualmente las tendencias, magnitudes y variaciones que pueden presentar los datos.

El análisis inferencial se realiza mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que es una prueba de bondad de ajuste, que se utiliza para la hipótesis de normalidad de la población. La correlación fue cuantificada mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual está dado por la siguiente fórmula:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

D: Diferencia entre los diferentes estadísticos de orden x-y

x: Variable 1 (Programa vaso de leche)

x: Variable 2 (Satisfacción de los beneficiarios)

N: Número de parejas.

2.8.1 Técnicas de Procesamiento, Análisis de Datos Recolectados y representación por variables

Para la Prueba de Hipótesis y de las Variables se elaboró cuadros estadísticos para verificar el comportamiento de las variables. Pruebas estadísticas: distribución de frecuencias, barras horizontales.

Después de recoger toda la información utilizaremos el Software Estadístico SPSS en su versión 23. Análisis descriptivo, este análisis se elabora a través de tablas de distribución de frecuencias, que sirva para la toma de decisiones. Este método es un complemento importante que permite leer visualmente las tendencias, magnitudes y variaciones que pueden presentar los datos.

Después de la recolección de los datos se procesaron la información lo que expresa los resultados de las variables procesadas.

La hipótesis de trabajo fue procesada a través de la fórmula estadística para el coeficiente de correlación lineal aplicada para las dos variables:

Para la Variable 1: Programa vaso de leche y para la Variable 2: Satisfacción de los beneficiarios. La relación fue cuantificada mediante el Coeficiente de correlación de Spearman, de dicha prueba estadística se vio qué tipo de correlación existe entre ambas variables.

2.9 Aspectos Éticos

Los aspectos éticos en el trabajo de investigación son:

La veracidad; en la autenticidad de los autores consultados.

La fidelidad; al cumplimiento del objetivo planteado y cambios justificados en el trabajo de investigación.

La justicia; por que presenta un muestreo aleatoria, sin distinción de raza, sexo y otros de los encuestados, cuyos resultados servirán para entender la satisfacción de los beneficiarios.

Al beneficio y riesgo de los participantes en la investigación, en rechazar o aceptar los resultados del estudio.

Garantizar la autonomía de los autores, en el uso de la información bibliográfica, respetando la naturaleza de la fuente.

III Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Programa vaso de leche

Tabla 7

Distribución de frecuencia del Programa vaso de leche

“Lomas del paraíso”, distrito Villa maría del Triunfo, Lima.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	18	29.5
Medianamente eficiente	29	47.5
Eficiente	14	23.0
Total	61	100,0

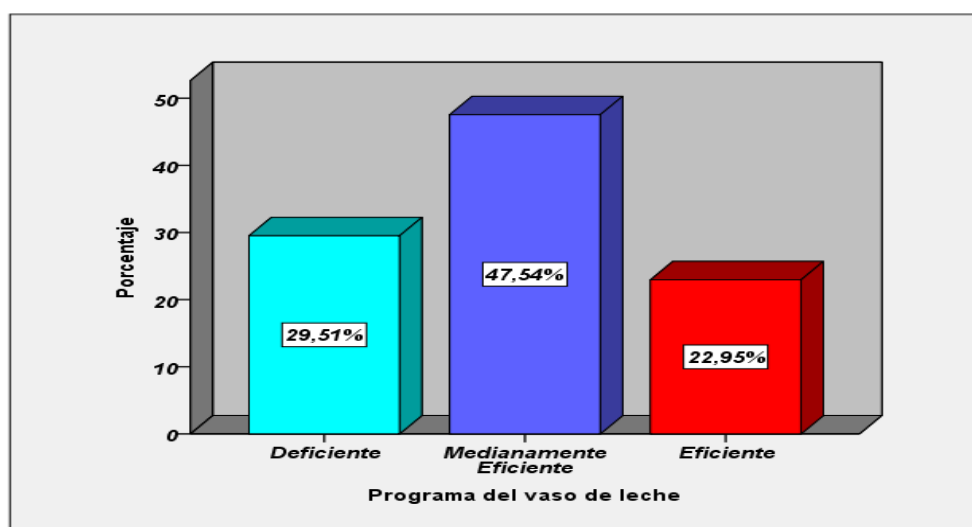


Figura 2

Distribución porcentual del Programa vaso de leche

“Lomas del paraíso”, distrito Villa maría del Triunfo, Lima

Análisis e interpretación:

Según el Tabla 7 y la Figura 2, se observa lo siguiente:

El 29.5 % de los encuestados sienten deficiencia en el programa del vaso de leche, el 47,5 % de los encuestados sienten medianamente eficiencia y el 22.9

% de los encuestados sienten eficiencia en el programa vaso de leche. Es decir que el mayor porcentaje de beneficiarios sienten medianamente eficiencia en el programa vaso de leche.

3.1, 2. Satisfacción de los Beneficiarios

Tabla 8

*Distribución de frecuencia de Satisfacción de los beneficiarios
"Lomas del paraíso", distrito Villa maría del Triunfo, Lima.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	18	29.5
Medianamente satisfactorio	29	45.9
Satisfactorio	15	24.6
Total	61	100,0

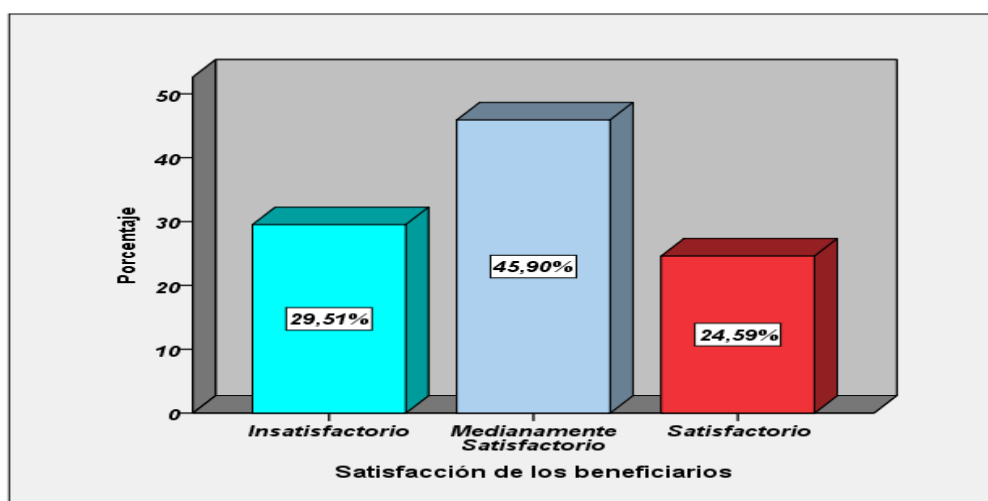


Figura 3

Distribución porcentual de Satisfacción de los beneficiarios
"Lomas del paraíso", distrito Villa maría del Triunfo, Lima

Análisis e interpretación:

Según el Tabla 8 y la Figura 3, se observa lo siguiente:

El 29.5 % de los encuestados se sienten insatisfechos del programa vaso de leche, el 45,9 % de los encuestados se sienten medianamente satisfechos del

programa vaso de leche y el 24.6 % de los encuestados sienten satisfacción con el programa vaso de leche. Es decir que el mayor porcentaje de los beneficiarios del programa del vaso de leche, se sienten medianamente satisfechos

3.2 Hipótesis

3.2.1 Prueba de hipótesis general

En la Tabla 9, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existe relación significativa entre Programa vaso de leche y Satisfacción de los beneficiarios.

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva considerable $r=,810^{**}$, con una $p=0.00$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se afirma que existe una relación significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

Tabla 9

Correlación entre el Programa vaso de leche y Satisfacción de los beneficiarios.

			Satisfacción de los beneficiarios	Programa vaso de leche
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios	Coeficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Programa del vaso de leche	Coeficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

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

3.2.2 Hipótesis específica 1

En la Tabla 10, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica Ho: Existe una relación significativa entre la dimensión Calidad del producto y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.

H1: Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva considerable $r=,777^{**}$ con una $p=0.00$ ($p <.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Tabla 10
Correlacion entre Dimensión Calidad y Satisfacción de los beneficiarios

			Satisfacción de los beneficiarios	Calidad
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios	Coeficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		61	61
	Calidad	Coeficiente de correlación	,777**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		61	61	

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

3.2.3 Hipótesis específica 2

En la Tabla 11, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica
Ho: Existe una relación significativa entre la dimensión Servicios brindados y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano "Lomas del paraíso", distrito de Villa María del Triunfo, Lima.

H1: Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media $r=,692^{**}$ con una $p=0.00$ ($p <.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Tabla 11
Correlacion entre Dimensión Servicios brindados y Satisfacción de los beneficiarios

			Satisfacción de los beneficiarios	Servicios Brindados
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,692**
	Satisfacción de los beneficiarios	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Servicios Brindados	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

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

IV Discusión

Del análisis encontrado en el resultado respecto al objetivo general, con un coeficiente de correlación positiva considerable $r = ,810^{**}$, con una $p = 0.00$ ($p < .05$), se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . Por tanto se confirma que existe una relación significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

Del análisis encontrado en el resultado respecto al objetivo específico 1, con un coeficiente de correlación positiva considerable $r = ,777^{**}$, con una $p = 0.00$ ($p < .05$), se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . Por tanto se confirma que existe una relación significativa entre la dimensión Calidad del producto y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

Del análisis encontrado en el resultado respecto al objetivo específico 2, con un coeficiente de correlación positiva media $r = ,692^{**}$, con una $p = 0.00$ ($p < .05$), se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . Por tanto se confirma que existe una relación significativa entre la dimensión Servicios brindados y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

Los resultados encontrados en la investigación corrobora con las hipótesis planteados por Sánchez (2012), Puño (2015) y Montañez & Turco (2016); donde coinciden que existe una correlación significativa entre la satisfacción de los beneficiarios y los programas sociales (Programa vaso de leche y Qali Warma), cuya satisfacción dependerá de las dimensiones de cada variable. Contrario a lo sustentado por Tello (2014), que señala que no existe una correlación significativa entre los programas sociales (Programa vaso de leche, Programa Integral de Nutrición, Programa Juntos) y el estado nutricional de los niños menores de 5 años

De igual forma la investigación corrobora con las hipótesis planteados por Borré (2013) que coinciden que existe una correlación significativa entre la satisfacción de los beneficiarios y la calidad del servicio brindado por el personal, mostrando mayor satisfacción con la dimensión Calidad percibida, Contrario a lo sustentado por Córdova (2007), donde no existe correlación significativa entre la satisfacción

de los usuarios y la atención del personal de salud, mostrando mayor insatisfacción con la dimensión motivación del personal.

V Conclusiones

Conclusiones

Primero: Existe una correlación positiva considerable significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

Segundo: Existe una correlación positiva considerable significativa entre la dimensión Calidad del producto y la variable Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

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

VI Recomendaciones

Recomendaciones

Primero: Fomentar la mayor participación activa de los beneficiarios del programa vaso de leche en las reuniones programadas y el recojo diario de los alimentos para que ningún niño quede sin su ración alimentaria así como incentivar la solidaridad entre los beneficiarios y prioridad de alimentación en niños menores de 5 años y ancianos enfermo

Segundo: Mayor supervisión del Comité de administración del vaso de leche de la Municipalidad de Villa María del Triunfo en la verificación de la calidad del producto, en cuanto a su registro sanitario, olor, sabor, textura, peso y fecha de vencimiento durante la compra de la leche de los proveedores.

Tercero: Mayor supervisión activa de los funcionarios de la Municipalidad de Villa María del Triunfo en el servicio que se les brinda a los beneficiarios del Programa vaso de leche, como la verificación de los padrones de beneficiarios y la supervisión durante la distribución

Cuarto: Informar los resultados de la investigación al Programa de administración de vaso de leche de la Municipalidad de Villa María del Triunfo y al Comité de organización de beneficiarios, a fin que puedan corregir algunas deficiencias en el Programa de vaso de leche, sobre todo en la distribución de la leche como fecha de entrega programada.

VII Referencias

Referencias

- Alvarez E, Carrasco B. y Pacheco P. (2016). *El ingeniero civil: Honradez y Puntualidad. Trabajo de tesis. Universidad Andina del Cusco, Perú.*
- Alcalde C. (2013). *Participación de las socias en la gestión organizacional al programa del vaso de leche del PP.JJ. El bosque. Trabajo de tesis. Universidad Nacional de Trujillo, Perú,*
- Borré O. (2013). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en instituto prestadoras de servicio de salud de barranquilla, Tesis de maestría. Universidad Nacional de Colombia. Bogota, Colombia.*
- Behar R. (2008). *Metodología de la investigación, Editorial Shalom.*
- Buob C. (2015). *Análisis Costo – Efectividad del Programa vaso de leche en niños menores de 5 años durante el periodo 2007 – 2011. Trabajo de tesis. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.*
- Córdova B. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.*
- Constitución Política del Perú (1993). *Justificación legal del Art. 2° derecho a la vida, integridad moral, desarrollo, bienestar económico y social. ley N° 27470–200. Lima, Perú.*
- Carrasco R. (2013). *Comprobar el proceso de la aplicación del Programa del vaso de leche de la municipalidad provincial de Trujillo. Trabajo de tesis. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.*
- Cortez R. y Calvo C. (1997). *Focalización del gasto social: los efectos – incentivos. Artículo científico.*
- Comex Perú (2016) *Recuperado Diario Gestión 18 – 09- 16 Lima, Perú.*
- Cusihualpa A. (2013). *Evaluación de la gestión del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Paucarpata–2011. Trabajo de tesis. Universidad Nacional del Altiplano. Arequipa, Perú.*

- Cano G. (2011). *Recepción de la ética y responsabilidad social empresarial en los ejecutivos de Monterrey. Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Nuevo León de Monterrey, México.*
- Duque O. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista científica "INNOVAR". Universidad Nacional de Colombia. Bogota, Colombia.*
- Guillen C. (2014). *Factores sociales que impulsan el involucramiento de las mujeres socias en la gestión del programa del vaso de leche. María auxiliadora en el distrito de Chepen. Trabajo de tesis. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.*
- Hurtado S. Vasquez f. Zapata H. (2012). *Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali. Revista científica. Cali, Colombia.*
- Hernandez S, Fernandez C, Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación. Mexico.*
- HernandezS, Fernandez C, Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación. Mexico.*
- INEI (2016), *Reporte: Desnutrición crónica infantil en niños y niñas menores de 5 años (p.1) Recuperado de <http://www.midis.gob.pe/index.php/es/informidis>*
- Kipes CH. Garcia V. (2010). *Satisfacción de los usuarios del servicio de fisioterapia y kinesiología hospital obrero N° 2. Tesis Universidad Mayor de San Simón. Cochabamba, Bolivia.*
- León, F. (2010). *Implementación del índice Mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche liconsa y el programa 70 y más a cargo de la secretaria de desarrollo social. Tesis de posgrado. Universidad Iberoamericana. Ciudad de México.*
- Luna P. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión eficiente de los programas sociales del Perú: programa del vaso de leche. Trabajo de tesis de maestría. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ancash, Perú.*

- Ministerio de Salud (2010). *Guía de formulación de la ración del programa del vaso de leche*. Lima Perú.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2016). *Reporte Desnutrición Crónica Infantil, Metas*. Lima Perú. Recuperado de <http://www.midis.gob.pe/Index.php/es/informidis>.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2013). *Desnutrición Infantil Crónica* Lima, Perú. Recuperado de http://www.midis.gob.pe/dgsye/documentos/lineamientos_MIDIS_RM_N_131_2012_Denutrici3n_cr3nica_infantil.pdf.
- Municipalidad de Villa María del Triunfo. (2015). *Acuerdo de consejo N° 005-2015/MMVT*.
- Municipalidad de Villa María del Triunfo. (2016, *Directiva de Empadronamiento de Beneficiarios del Programa vaso de leche, Informe N° 477-2016-PVL – SGPS – GDSLCP/MVMT*.
- Montañez S. y Turco T. (2016), *Manejo del Programa Qali Warma en los centros educativos estatales del distrito de Pucara, Huancayo, 2014. Trabajo de tesis. Universidad Nacional del Centro. Huancayo – Perú*.
- Puño L. (2015), *Plan de mejoramiento del sistema de atención del Programa vaso de leche para ampliar la cobertura de beneficiarios en el distrito de Corrales – 2015. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Tumbes – Perú*.
- Pino G. (2010). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú. Pérez F. (1994). *Gestión de la calidad empresarial, Calidad en los servicios y atención al cliente*. editorial ESIC. Madrid, España.
- Rojas G. Zúñiga R. Macedo B. (2013). *Evaluación del programa del vaso de leche em la provincia de huara, artículo científico. Universidad José Faustino Sanchez Carri3n. Huacho, Perú*.

- Ramos P. (2016). *Satisfacción de los beneficiarios del programa social programa articulado nutricional en el centro de salud san Antonio periodo 2015. Trabajo de tesis. Universidad nacional de Moquegua. Lima, Perú.*
- Sanzana I. (2012). *Satisfacción usuaria y autopercepción en salud oral en GES. salud oral integral para adulto de 60 años. Talca, Chile.*
- Soto Q. (2014). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos. Lima, Perú.*
- Sanchez F. (2012), *Estado nutricional de los niños menores de cinco años, beneficiarios del Programa “desayunos infantiles” del Municipio de Mosquera – Cundinamarca. Trabajo de Tesis. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá – Colombia.*
- Suares B. (2003). *Caracterización del Programa vaso de leche. Trabajo de Investigación. Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales del MEF (Ministerio de Economía y Finanzas). Lima, Perú.*
- Tello C. (2014). *Influencia de los Programas sociales en el estado nutricional de los niños y niñas de 12 a 36 meses. San Pablo – Cajamarca. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.*
- Ticono B. (2015). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional de la P.N.P. Luis Nicasio Sáenz. Trabajo de Tesis. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.*
- Vargas G. (2013). *Clima institucional y la calidad del servicio educativo en el nivel secundario de la I.E. Villa jardín 1204. Distrito de San luls. Lima, Perú.*

Páginas electrónicas

Beltran A. y Seinfeld J. (2009). Desnutrición crónica infantil en el Perú, Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico, Artículo científico. Recuperado del [http: Beltrán_ aci@up.edu.pe](http://Beltrán_aci@up.edu.pe), [seinfeld_ jn@up.edu.pe](mailto:seinfeld_jn@up.edu.pe)

www.funciónsostenible.org.pe

www.midis.gob.pe/index.php/es/rnu

<https://www.realacademiaespañola>

<https://www.definiciónabc.com/php>

VIII Apéndices

Artículo Científico

1. Título:

Programa vaso de leche y Satisfacción de beneficiarios “Lomas del paraíso” distrito villa María del Triunfo, lima.

2. Autor:

Víctor moisés Esteban Morales, vict.zoot@hotmail.com

3. Resumen:

La presente investigación nace como una interrogante ¿cuál es la relación que existe entre el Programa del vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios? El objetivo general fue determinar la incidencia del Programa del vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del Paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo, Lima. El universo del estudio es 72 beneficiarios con una muestra de 61 encuestados; el muestreo a utilizar es de tipo probabilístico y el método es aleatorio simple, del cual hemos estudiados a las dos variables.

La investigación es de enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel que recogió la información en un momento específico, al aplicar el instrumento (PROVALECH); Programa vaso de leche a escala de Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre); el instrumento (SATBENEF); Satisfacción de los beneficiarios a escala de Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre), que brindaron información acerca de la incidencia que existe entre” las dos variables y sus respectivas dimensiones. Se utilizó técnicas de correlación de Spearman.

Se demostró como conclusión que existe una correlación positiva considerable significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima.

4. Palabra clave:

Programa vaso de leche y Satisfacción de los beneficiarios.

5. Abstract

The present research is born as a question, what is the relation that exists between the Program of the Glass of Milk and the satisfaction of the beneficiaries? The general objective was to determine the incidence of the Milk Milk Diet Program and the satisfaction of the beneficiaries of the human settlement "Lomas del Paraíso" in the district of Villa María del Triunfo, Lima. The universe of the study is 72 beneficiaries with a

sample of 61 respondents; The sampling to be used is of probabilistic type and the method is simple oleatorio, of which we have studied to the two variables.

The research is a quantitative, descriptive, correlational, non-experiential, cross-sectional approach, "which collected the information at a specific time when applying the instrument (PROVALECH); Likert-scale milk glass (Never, Almost Never, Sometimes, Almost Always, Always); The instrument (SATBENEF); Satisfaction of beneficiaries at Likert scale (Never, Almost Never, Sometimes, Almost Always, Always), which provided information about the incidence between "the two variables and their respective dimensions. Spearman correlation techniques were used.

It was concluded that there is a significant positive correlation between the milk glass program and the satisfaction of the beneficiaries of the human settlement "Lomas del paraíso" district of Villa María del Triunfo, Lima.

6. Keywords:

Milk cup program and Beneficiary satisfaction.

7. Introducción:

Según La FAO (Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y Agricultura) 2007, estima que existe más de 828 millones de personas en los países subdesarrollados que padecen desnutrición crónica, anemia por falta de micronutrientes como vitamina A, hierro, complejo B y calcio, mientras La OMS (Organización Mundial de la Salud) 2007, señala que más de 1,500 millones de niños, y de ellos el 81% viven en países pobres, donde prevalece la déficit nutricional. Así también la UNICEF (Fondo Internacional de las Naciones Unidas para Emergencia de Niños), indica que 400 millones de personas viven en condiciones de extrema pobreza y se estima que esto aumentará la cantidad a medida que avanza la sobrepoblación, también menciona que mueren 12 millones de niños al año en el mundo por desnutrición crónica.

En el Perú hay una alta prevalencia de anemia en los niños, que a pesar de reducción de la desnutrición infantil hay un incremento de la anemia infantil de 37% en niños de 0 a 5 años y 50 % en niños de 0 a 3 años, asimismo hay una baja práctica de lactancia materna exclusiva; siendo menor en lima metropolitana con un 57 % comparando con la sierra 76 % y selva 78 %. Según el INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), 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. En el continente Americano que en

su mayoría integran países en desarrollo, siempre han existido programas alimentarios que buscan mejorar el estado nutricional de su población. El Perú no es ajeno a ello hemos tenido diferentes programas alimentarios que ayudan a superar la pobreza y uno de esos programas es el programa alimentario del vaso de leche, que es administrado por los gobiernos municipales, quienes de acuerdo a su jurisdicción local están más cerca a las necesidades alimentarias del poblador y en prioridad a los niños que viven en extrema pobreza.

El Programa del Vaso de Leche (PVL), provee un apoyo alimentario a través de la entrega de una ración diaria de alimento a una población vulnerable nivel nacional. Según el MIDIS (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social) 2014, señala que el “Programa del Vaso de Leche es un ejemplo de lo que se puede hacer desde los gobiernos locales,” luego se amplió a nivel nacional en todas las municipalidades. A sus inicios se empezó desde la Municipalidad Metropolitana de Lima en 1993-1994, surge como una expectativa de suplir la cobertura del programa materno infantil (PRODIA y PAM) del MINSA y en la actualidad en Lima Cercado existe más de 116 comités del vaso de leche, 353 comités de base, más de 15 mil beneficiarios en 40 distritos de Lima y Callao.

A nivel del distrito de Villa María del Triunfo existe un alto índice de desnutrición sobre todo en las partes altas de los Asentamientos humanos, donde existe un alto grado de pobreza y pobreza extrema. Ante este problema social la municipalidad de Villa María del Triunfo a través del programa alimenticio “vaso de leche” asiste a todos los niños empatronados de 0 a 12 años en condiciones de pobreza, madres gestantes y lactantes, ancianos mayores de 65 años y personas enfermas con TBC. Dentro del programa alimenticio del vaso de leche, existe la variable que es la satisfacción del beneficiario que determina la calidad del producto y la aceptabilidad del servicio brindado convirtiéndose en un programa exitoso. Llamada satisfacción alimentaria (SA), el cuál no es común determinarlo en países pobres por la falta del instrumento para la evaluación de la satisfacción del beneficiario.

Ante tal realidad problemática el presente trabajo de investigación titulada Programa vaso de leche y Satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraiso” distrito Villa María del Triunfo, Lima, busca determinar cuál es la incidencia del programa alimenticio del vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios.

8. Metodología:

El método es hipotético- deductivo y estadístico en el cual permite comprobar la hipótesis planteada del uso del diseño estadístico y uso de SPSS 23. El tipo de investigación es básica, que según Behar (2008) “porque parte de un marco teórico a fin de incrementar mayor conocimiento (p.19) y aplicada porque permite medir la información independiente de dos variables. El diseño de investigación es No experimental que según Behar (2008) “El investigador observa los fenómenos en su naturaleza sin intervenir en su naturaleza” (p.19), es Correlacional que según Vargas (2013) “Porque busca determinar el grado de relación entre las dos variables” (p.118) y es Transversal que según Ramos (2016) “Porque recolecta información en un momento y tiempo definido” (p.52).

La población según Bernal (2006) “Es un conjuntos de elementos en quienes pueden realizarse los objetos que presentan un problema.” (p.62). El estudio presenta una población

de 72 beneficiarios o informantes, que conforman niños de 0 a 12 años, madres gestantes, lactantes y ancianos mayores de 65 años del programa alimenticio del vaso de leche del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo, Lima.

Se determinó la muestra a través del método de muestreo aleatorio simple, con 95% de confianza y un **0.05** de error, por lo tanto la muestra es probabilística. Que según Ramos (2016) “Es aleatoria, cuando los elementos de una población o universo tienen la misma posibilidad de ser investigado, (p.56). El método de recopilación de información es a través de una encuesta de 24 preguntas a 61 personas distribuidas para dos variables.

9. Resultados:

Prueba de hipótesis general:

En la Tabla 9, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existe relación significativa entre Programa vaso de leche y Satisfacción de los beneficiarios.

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva considerable $r=,810^{**}$, con una $p=0.00$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es así, se puede afirmar que existe una relación significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo; es decir que el programa vaso de leche satisface a los

beneficiarios.

Tabla 9

Correlacion entre el Programa vaso de leche y Satisfacción de los beneficiarios.

		Satisfacción de los beneficiarios	Programa vaso de leche
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios	Coficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 61
	Programa del vaso de leche	Coficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,810** ,000 61
			,810** ,000 61

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

Prueba de hipótesis específica 1:

En la Tabla 10, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre la variable Satisfacción de los beneficiarios y la dimensión calidad.

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva considerable $r=,777^{**}$ con una $p=0.00$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Tabla 10

Correlacion entre Dimensión Calidad y Satisfacción de los beneficiarios

		Satisfacción de los beneficiarios	Calidad
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios	Coficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 61
	Calidad	Coficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,777** ,000 61
			,777** ,000 61

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

Prueba de hipótesis específica 2:

En la Tabla 11, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre la variable Satisfacción de los beneficiarios y la dimensión Servicios brindados.

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media $r=,692^{**}$ con una $p=0.00$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Tabla 11

Correlacion entre Dimensión Servicios brindados y Satisfacción de los beneficiarios

		Satisfacción de los beneficiarios	Servicios Brindados
Satisfacción de los beneficiarios	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	61	61
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	61	61

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

10. Discusiones:

Del análisis encontrado en el resultado respecto al objetivo general, con un coeficiente de correlación positiva considerable $r= ,810^{**}$, con una $p=0.00$ ($p < .05$), se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . Por tanto se confirma que existe una relación significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

Del análisis encontrado en el resultado respecto al objetivo específico 1, con un coeficiente de correlación positiva considerable $r=,777^{**}$, con una $p=0.00$ ($p < .05$), se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . Por tanto se confirma que existe una relación significativa entre la dimensión Calidad del producto y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

Del análisis encontrado en el resultado respecto al objetivo específico 2, con un coeficiente de correlación positiva media $r=,692^{**}$, con una $p=0.00$ ($p < .05$), se rechaza

la Ho y se acepta la H1. Por tanto se confirma que existe una relación significativa entre la dimensión Servicios brindados y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

Los resultados encontrados en la investigación corrobora con las hipótesis planteados por Sánchez (2012), Puño (2015) y Montañez & Turco (2016); donde coinciden que existe una correlación significativa entre la satisfacción de los beneficiarios y los programas sociales (Programa vaso de leche y Qali Warma), cuya satisfacción dependerá de las dimensiones de cada variable. Contrario a lo sustentado por Tello (2014), que señala que no existe una correlación significativa entre los programas sociales (Programa vaso de leche, Programa Integral de Nutrición, Programa Juntos) y el estado nutricional de los niños menores de 5 años

De igual forma la investigación corrobora con las hipótesis planteados por Borré (2013) que coinciden que existe una correlación significativa entre la satisfacción de los beneficiarios y la calidad del servicio brindado por el personal, mostrando mayor satisfacción con la dimensión Calidad percibida, Contrario a lo sustentado por Córdova (2007), donde no existe correlación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la atención del personal de salud, mostrando mayor insatisfacción con la dimensión motivación del personal.

11. Conclusiones:

Primero: Existe una correlación positiva considerable significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

Segundo: Existe una correlación positiva considerable significativa entre la dimensión Calidad del producto y la variable Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

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

12. Referencias:

Borré O. (2013), *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en instituto prestadoras de servicio de salud de barranquilla, Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia, Bogota - Colombia.*

- Córdova B. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú).*
- León F. (2010). *Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche Liconsa y el programa 70 y más a cargo de la secretaría de desarrollo social. Tesis de maestría. Universidad Iberoamericana, ciudad de México.*
- Montañez S. y Turco T. (2016), *Manejo del Programa Qali Warma en los centros educativos estatales del distrito de Pucara, Huancayo, 2014. Trabajo de tesis. Universidad Nacional del Centro. Huancayo – Perú.*
- Puño L. (2015), *Plan de mejoramiento del sistema de atención del Programa vaso de leche para ampliar la cobertura de beneficiarios en el distrito de Corrales – 2015. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Tumbes – Perú.*
- Sanchez F. (2012), *Estado nutricional de los niños menores de cinco años, beneficiarios del Programa “desayunos infantiles” del Municipio de Mosquera – Cundinamarca. Trabajo de Tesis. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá – Colombia.*
- Tello C. (2014). *Influencia de los Programas sociales en el estado nutricional de los niños y niñas de 12 a 36 meses. San Pablo – Cajamarca. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Trujillo. Perú*

13. Reconocimiento:

A todas las madres del club del vaso de leche, del Asentamiento humano “Lomas del paraíso”, del distrito de Villa María del Triunfo por el gran apoyo en este trabajo de investigación

Apéndice B

N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA**TITULO:** Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del paraíso”, distrito Villa María del Triunfo, Lima**AUTOR:** Víctor Moisés Esteban Morales

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión calidad del producto y la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión servicios brindados y la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión Calidad del producto y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión Servicios brindados y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión Calidad del producto y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión Servicios brindados y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima.</p>	V. 1 (X): Programa vaso de leche			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración
			Calidad del producto	Textura Olor Color Peso.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,	Deficiente Medianamente eficiente
Servicios brindados	Horario de la alimentación. Presentación de los alimentos	10, 11, 12 13, 14.	Eficiente.			
V. 2 (Y) Satisfacción de los beneficiarios						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración			
Puntualidad	Lugar	15, 16, 17	Insatisfactorio			
Atención	Ingesta de los alimentos	18, 19, 20,	Medianamente satisfactorio			
Distribución	Almacenamiento	21, 22, 23, 24	Satisfactorio			

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: Básico</p> <p>Esta investigación es básica, según Sanchez y Reyes (2006, p.36), citado por Soto (2014, p.44), también llamada pura o fundamental, lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos, su propósito es recoger la información de la realidad para fortalecer el conocimiento científico.</p> <p>NIVEL: De dos variables causal</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Diseño, según Pino (2010, p.185), refiere a la acción o estrategia de procedimientos que el investigador utiliza para comprobar la hipótesis.</p> <p>La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional.</p> <p>Según Hernández (2014, p.152), no experimental, se define cuando la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural.</p>	<p>Población: Está constituido por 72 beneficiarios del asentamiento humano "Lomas del paraíso" del distrito de Villa maría del Triunfo, Lima.</p> <p>Tamaño de muestra: 61 beneficiarios.</p> <p>Muestreo probabilístico</p> <p>Enfoque cuantitativo</p>	<p>VARIABLE1: Programa del vaso de leche</p> <p>Instrumento: Cuestionario (SATBENEF)</p> <p>Autor: Esteban Morales, Víctor Moisés.</p> <p>Año 2016</p> <p>Monitoreo: Noviembre – Diciembre del 2016</p> <p>Ámbito de Aplicación: Asentamiento humano "Lomas del paraíso", distrito de Villa maría del triunfo</p> <p>VARIABLE 2: Satisfacción de los beneficiarios</p> <p>Instrumento: Cuestionario (SATBENEF)</p> <p>Autor: Esteban Morales, Víctor Moisés.</p> <p>Año 2016</p> <p>Monitoreo: Noviembre – Diciembre del 2016</p> <p>Ámbito de Aplicación: Asentamiento humano "Lomas del paraíso", distrito de Villa maría del triunfo, Lima</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia y figuras</p> <p>DE PRUEBA: Prueba hipótesis</p> <p>Según Hernández (2014, p.104) La hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados. Son explicaciones tentativas del fenómeno investigado.</p> <p>Nivel de Significación:</p> <p>Se obtuvo un coeficiente de correlación de nivel moderado $r=,810^{**}$, con una $p=0.00$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es así, se puede afirmar que existe una relación significativa entre el Programa alimenticio del vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano "Lomas del paraíso" distrito Villa María del Triunfo, Lima.</p> <p>Regresión logística: Bimodal</p>

INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE PROGRAMA VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS “LOMAS DEL PARAISO” DISTRITO VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, LIMA.

Estimado (a) Poblador (a)

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibe ud. El programa vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios del AA.HH. “Lomas del paraíso”, del distrito de V.M.T donde ud se beneficia de dicho programa social. La encuesta es anónimo, responda con la verdad.

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

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

I.- VARIABLE 1: PROGRAMA ALIMENTARIO DEL VASO DE LECHE

CALIDAD DEL PRODUCTO						
1	¿Las raciones de desayunos que reciben los beneficiarios siempre son elaboradas con leche líquida - pasteurizada?	1	2	3	4	5
2	¿La leche líquida – pasteurizada e insumos lácteos recibidos los beneficiarios son de calidad?	1	2	3	4	5
3	¿Los subproductos (avena, maca, quiwicha) que se les ofrecen a los beneficiarios, muestran suavidad y buen aspecto?	1	2	3	4	5
4	¿La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha) que se ofrecen a los beneficiarios, muestran la fecha de vencimiento?	1	2	3	4	5
5	¿La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), muestran un olor agradable?	1	2	3	4	5
6	¿La combinación de la leche líquida - pasteurizada y suplementos (micronutrientes) es agradable para los niños?	1	2	3	4	5
7	¿La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), muestran un sabor agradable?	1	2	3	4	5

8	¿Son adecuadas las condiciones de entrega de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), de la municipalidad a los beneficiarios?	1	2	3	4	5
9	¿La leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), muestran el peso adecuado?	1	2	3	4	5

SERVICIO BRINDADO						
10	¿La entrega de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha), es en horario establecido?	1	2	3	4	5
11	¿Es mejor su conservación de la leche en polvo que la leche líquida?	1	2	3	4	5
12	¿La descomposición de la leche líquida – pasteurizada, es más acelerada que la leche en polvo?	1	2	3	4	5
13	¿La presentación del producto de leche líquida - pasteurizada, siempre esta combinado con subproductos nutricionales como avena, maca, quiwicha?	1	2	3	4	5
14	¿Los servicios del programa del vaso de leche son adecuados y oportunos en la nutrición del beneficiario?	1	2	3	4	5

II. VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

PUNTUALIDAD						
15	¿La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos es oportuna?	1	2	3	4	5
16	¿El lugar de la entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad?	1	2	3	4	5
17	¿La responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual?	1	2	3	4	5

ATENCIÓN AL BENEFICIARIO						
18	¿La atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada?	1	2	3	4	5
19	¿El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, kiwicha, maca) es de mayor atención en niños menores de 5 años?	1	2	3	4	5
20	El servicio de alimentación a los ancianos y gestantes, son de prioridad e importancia?	1	2	3	4	5

DISTRIBUCIÓN DEL PRODUCTO						
21	¿La distribución de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha.) es igual para todos los beneficiarios?	1	2	3	4	5
22	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha.) cumplen con las normas de salubridad?	1	2	3	4	5
23	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha.) está libre de roedores, insectos o suciedad?	1	2	3	4	5
24	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha.) se mantiene con la temperatura adecuada y el tiempo recomendado?	1	2	3	4	5

BASE DE DATOS

1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	56	42	35	21	
2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	67	48	43	24	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	57	42	35	22	
4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63	41	41	22
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	61	43	39	22
6	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	58	42	37	21
7	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	58	38	36	22	
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	67	49	44	23	
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	56	43	35	21
10	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	63	44	41	22
11	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	63	45	41	22
12	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	61	40	39	22	
13	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	63	46	41	22
14	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	64	47	42	22	
15	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	65	46	42	23	
16	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	65	49	41	24
17	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	64	47	42	22
1	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	62	42	40	22

3 4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	66	46	41	25	
3 5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	60	45	37	23	
3 6	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	62	43	41	21	
3 7	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	64	43	41	23	
3 8	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	62	44	40	22	
3 9	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	61	46	39	22	
4 0	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	61	45	39	22	
4 1	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	63	44	40	23	
4 2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	50	44	25	
4 3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	63	46	41	22	
4 4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	65	44	42	23	
4 5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	62	44	40	22	
4 6	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	65	48	43	22	
4 7	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	56	41	34	22	
4 8	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58	41	36	22
4 9	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	67	48	43	24	

50	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	55	41	35	20	
51	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	60	39	39	21
52	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	69	49	44	25
53	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	64	45	41	23
54	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	66	49	42	24
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	70	48	45	25
56	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	67	48	43	24
57	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67	50	43	24
58	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67	50	43	24
59	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	68	47	43	25
60	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	64	44	42	22
61	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	60	40	37	23

R		0.789796694
R1		0.750347251
R2		0.67358867

Juicio de Expertos



VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: *Ana Maritza Bon Bonet*
 Especialidad: *Metodología de la Inv.*
 Fecha: *2-12-11-16*

II. OBSERVACIONES EN CUENTA A:

1. FORMA:

2. CONTENIDO:
*Se estructura de acuerdo al contenido
 considerado en las variables.*

3. ESTRUCTURA:
*La estructura responde al r. for científico
 de la Inv.*

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

El instrumento es aplicable

Luego, de revisado el documento procede a su aprobación.

SI

Ana Maritza Bon Bonet
 Nombre y Firma
Obtubada



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Bon Barrett, Ana Maritza
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente Posgrado UCV
 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación:

1.4 Autor del Instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficient e 0 -20 %	Regular 21- 40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61- 80 %	Excelent e 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones			X		
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			X		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable -

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

60%

Lima, 26 de Nov. del 2016



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?	X		

Aportes y/o sugerencias:

Debe considerar los resultados de la prueba piloto

.....

.....

.....

[Firma manuscrita]

Nombre y Firma

Fecha: *20* / *11* / *16*

Programa del Vaso de Leche del AA.HH. "Lomas del Paraíso", Zona Carlos Mariátegui del Distrito de Villa María del Triunfo

AUTORIZACIÓN

Yo, **Rosalí Sánchez Corrales** con DNI N° 40574692, con domicilio legal en la Ms.A, Lt.2 del AA.HH. Lomas del Paraíso del distrito de Villa María del Triunfo, que en calidad de Coordinadora General del Programa Alimenticio del Vaso de Leche del AA.HH "Lomas del Paraíso" de la zona de José Carlos Mariátegui del distrito de Villa María del Triunfo.

Autorizo al Sr. Víctor Moisés Esteban Morales, identificado con DNI N° 23001005, estudiante de la Escuela de Postgrado "Gestión Pública" de la Universidad Cesar Vallejo – Lima para realizar trabajo de investigación (entrevistas y encuestas) en nuestra asociación de club de madres en el programa del vaso de leche, el motivo de su tesis de maestría titulada "**Programa vaso de leche y Satisfacción de beneficiarios Lomas del paraíso distrito Villa María del Triunfo, Lima**". Por tal razón acordamos brindarle al solicitante las facilidades del caso como: accesibilidad a libro padrón de las socias, Resumen general de beneficiarios del programa del vaso de leche (PVL).

POR TANTO:

Se expide la presente **AUTORIZACIÓN** al interesado para fines que cree conveniente.

Lima, 25 de Noviembre del 2016


Rosalí Sánchez Corrales

DNI N° 40574692

Villa María del Triunfo, 11 de 10 de 2016

Señor
CARLOS ALBERTO PALOMINO ARIAS
Alcalde de la Municipalidad de Villa María del Triunfo

SOLICITO: Autorización para trabajo de investigación en club de la tarde

Yo Victor M. Esteban Morales identificado(a) con DNI N° 23001005
con domicilio fiscal en Av.() / Jr.() / Calle() Av. Carlos Mariátegui #
Mz. _____ Lt. _____ Interior _____ AAHH _____
Sector Carlos Mariátegui Zona _____

Por medio de la presente solicito: A Ud. tenga el bien de permitirme realizar un trabajo de investigación "Programa del Vaso de Leche y la relación con la satisfacción de sus beneficiarios del AAHH", donde veremos la satisfacción de sus beneficiarios niños, amebanos y población

El motivo: Es un trabajo de investigación tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo y a la vez dicho trabajo servirá como una preferencia del beneficiario del programa para la pronta pronta marcha que Ud dirige. Tenga el bien de remitir al área correspondiente.

Firma : _____
Nombres : Victor Moises
Apellidos : Esteban Morales
Cargo : Representado Escuela Maestría UCY.
Teléfono : 945335557
E-mail : vict.zoot@hotmail.com



CUMPLIO CON ADJUNTAR LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD (Ley 27444 - Ley de Procesos

PERSONA NATURAL	Administrativos	PERSONA JURÍDICA
* COPIA DE DNI DEL TITULAR	()	* COPIA FEDATEADA DEL PODER VIGENTE ()
* PAGO DEL DERECHO ADMINISTRATIVO (TUPA)	()	* COPIA DEL DNI DEL REPRESENTANTE LEGAL ()
* CARTA PODER Y COPIA DE DNI (EN CASO DE REPRESENTANTES)	()	* CARTA PÓDER (EN CASO DE DELEGACIÓN DE PODER) ()

Otros: _____

"OPCIONAL"

Asimismo otorgo poder a: Sr. / Sra. / Srta. _____ identificado(a) con DNI N° _____