



**La satisfacción del programa del vaso de leche percibida  
por las madres de familia del centro de acopio de  
Balconcillo - La Victoria, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Mary del Rosario Ramírez Verástegui**

**ASESOR:**

**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del talento humano**

**LIMA - PERÚ**

**2017**

**Página del jurado**



**Dr. Freddy Ochoa Tataje**

**Presidente**



**Dr. Hugo Prado López**

**Secretario**



**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mi esposo e hijas que me motivaron a ser perseverante en el desarrollo de la tesis.

### **Agradecimiento**

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, al Centro de Acopio de Balconcillo-La Victoria que permitieron realizar la presente investigación y a todos los compañeros que me incentivaron y alentaron en la culminación exitosa de la tesis.

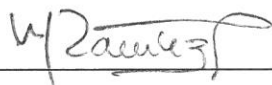
### Declaración de autoría

Yo, Mary del Rosario Ramírez Verástegui, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado "La Satisfacción del Programa del Vaso de Leche percibida por las madres de familia del Centro de Acopio de Balconcillo- La Victoria, 2016", presentada, en 102 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Ate, 23 de setiembre del 2017



Mary del Rosario Ramírez Verástegui

DNI N° 09279129

## Presentación

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento el presente trabajo de investigación “La Satisfacción del Programa del Vaso de Leche percibida por las madres de familia del Centro de Acopio de Balconcillo- La Victoria, 2016”. El mismo que ha sido realizado para optar el Grado académico de Maestra en Gestión Pública. La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar La satisfacción del programa del vaso de leche.

En el trabajo mencionado describimos siete capítulos, en los cuales se encuentran: Introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

El autor

## Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Planteamiento del problema	
1.1. Aproximación temática	15
1.1.1. Programas nutricionales que antecedentes al Vaso de leche	15
1.2. Realidad problemática	16
1.3. Formulación del problema	17
1.4. Justificación, relevancia y contribución	17
1.4.1. Justificación Teórica	17
1.4.2. Justificación Práctica	17
1.4.3. Justificación Metodológica	18
1.4.4. Justificación Social	18
1.5. Objetivos	19
1.5.1. Objetivo General	19
1.5.2. Objetivos Específicos	19
II. Marco teórico	
2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales	23

2.2. Bases Teóricas	26
2.2.1. Los programas sociales	26
2.2.2. Focalización de los programas sociales	26
2.2.3. Instrumentos de focalización de los programas sociales	28
2.2.4. Programa del vaso de leche	29
2.2.5. Objetivos del programa del vaso de leche	29
2.2.6. Importancia del programa del vaso de leche	30
2.2.7. Cobertura del programa del vaso de leche	31
2.2.8. Sub-cobertura	31
2.2.9. Satisfacción del programa del vaso de leche	32
2.2.10. Fases del programa del vaso de leche	32
2.2.11. Organización e Implementación del programa del vaso de leche	33
2.2.12. Las Municipalidades	34
2.2.13. Funciones de las Municipalidades	35
2.2.14. Comité de Administración del programa del vaso de leche	35
2.2.15. Funciones del Comité Administrativo del programa	36
2.3. Marco histórico y contextual	37
2.4. Marco referencial	37
2.4.1. Programa del vaso de leche	37
2.4.2. Ración alimenticia	38
2.4.3. Beneficiarios	38
2.4.4. Objetivos	39
2.5. Marco legal	39
2.6. Marco conceptual	40
III. Marco metodológico	
3.1. Unidades temáticas	43
3.1.1. Satisfacción del Programa del vaso de leche	43
3.1.2. Categorización	43
3.2. Metodología	44



3.2.1. Tipo de estudio	44
3.2.2. Diseño	44
3.3. Escenario de estudio	45
3.4. Caracterización de sujetos	45
3.5. Procedimientos metodológicos	46
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.6.1. Técnicas	46
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	48
3.7. Mapeamiento	48
3.8. Tratamiento de información	51
IV. Resultados	
4.1. Descripción de resultados	53
4.2. Teorización de Unidades temáticas	54
V. Discusión	
5.1. Discusión de resultados	56
VI. Conclusiones	
6.1. Conclusiones	61
VII. Recomendaciones	
7.1. Recomendaciones	64
VIII. Referencias	
8.1. Referencias	66
IX. Anexos	
Anexo 1: Matriz de Categorización	72
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	76
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	79
Anexo 4: Carta de presentación y autorización	81
Anexo 5: Validación de expertos	83
Anexo 6: Artículo científico	91
Anexo 7: Declaración Jurada de Artículo Científico	102

### Lista de Tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Focalización según programa social de alimentación</i>	27
Tabla 2	<i>Instrumentos de focalización</i>	28
Tabla 3	<i>Organización e Implementación del Vaso de leche</i>	34
Tabla 4	<i>Resultados por categorías</i>	53

## Lista de figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Programas de asistencia alimentaria	16
<i>Figura 2.</i> Objetivos del Programa del Vaso de Leche	30
<i>Figura 3.</i> Mapeamiento	50

## Resumen

El presente estudio se basó en la necesidad de saber si el Programa del vaso de leche cubría las expectativas de las madres beneficiarias con respecto al servicio y calidad de los productos que se les reparten. Teniendo como objetivo general: Analizar la satisfacción del Programa del vaso de leche en las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria durante el año 2016.

Esta investigación fue un estudio de tipo descriptivo y de un enfoque cualitativo con un diseño de estudio de caso, aplicado a una muestra de 10 personas que representan 13,1% de mi población de estudio.

Se aplicó la técnica de la entrevista y como instrumento una guía de entrevista. Obteniéndose entre sus conclusiones que las madres de familia beneficiarias se encuentran satisfechas con el servicio y los productos del programa del vaso de leche.

Se recomienda que el gobierno designe mayor presupuesto para que la cobertura del Programa del vaso de leche llegue a toda la población objetivo.

*Palabras Claves:* Selección de beneficiarios, Calidad del producto, Desempeño logístico.

## Abstract

The present study was based on the need to know if the glass of milk program covering the expectations of beneficiary mothers with respect to the service and quality of the products that are distributed them having general objective: analyze the satisfaction of the Program of the glass of milk in mothers of the center of Balconcillo - La Victoria during the year 2016.

This research was a study descriptive and a qualitative approach with a design of case study, applied to a sample of 10 people representing 13.1% of my study population.

Applied technique of the interview and as an instrument an interview guide. Obtaining among its findings that mothers beneficiaries are satisfied with the service and products of the glass of milk program.

It is recommended the Government to designate more budget to get the glass of milk program coverage to the entire target population.

*Key words:* Selection of beneficiaries, quality of product, logistics performance.

## **I. Planteamiento del problema**

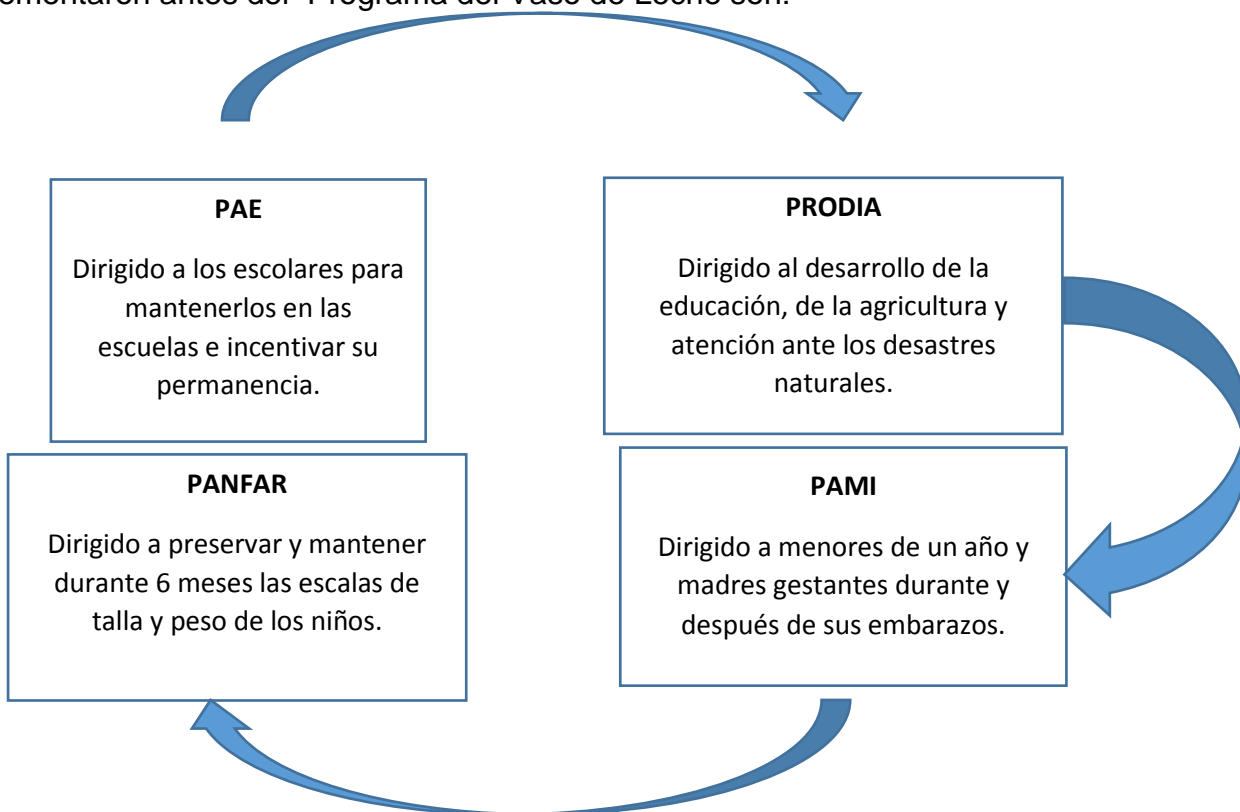
## 1.1 Aproximación Temática

El contexto del Programa del vaso de leche tiene similitud con otros programas de alimentación del MIDIS como son: Qali warma que brinda servicio de alimentación y complemento educativo con la finalidad de contribuir en el desarrollo sicomotor del alumno en clases, para evitar el abandono escolar por falta de solvencia económica. Luego tenemos al Programa del vaso de leche que aparece ante la deficiente atención que tenían los otros proyectos de alimentación materno - infantil (PRODIA Y PAM) ambos del Ministerio de Salud. Así como la desarticulación del programa PAE.

Por tal motivo al proyecto alimentario se reconoce como tal el año de 1985 con la ley 24059 convirtiéndolo en un programa de apoyo alimentario materno-infantil que empezó a funcionar en todas las provincias y distritos del Perú.

### 1.1.1. Programas nutricionales que anteceden al Vaso de leche

Estos proyectos de alimentación y nutrición materno - infantil que se implementaron antes del Programa del Vaso de Leche son:



*Figura 1. Programas de asistencia alimentaria.*

## **1.2 Realidad Problemática**

A nivel mundial se viene trabajando en la lucha contra la pobreza y la mala alimentación a pesar que existen diversos inconvenientes tales como los desastres naturales, la falta de conservación de los recursos naturales, y los desperdicios alimenticios entre otros.

En el Perú tuvo origen este programa alimenticio por la necesidad que tenían las personas de limitados recursos económicos, llámese así a la población pobre y de extrema pobreza. Este programa empezó a organizarse, formando agrupaciones que recibieron el nombre de comités del vaso de leche cuyos integrantes son las propias madres beneficiarias con este programa. Estos comités se formaron a nivel departamental y distrital.

Los comités han hecho todo lo posible por mantener el presupuesto de este programa que iba a ser recortado por la corrupción que empezó a surgir en su organización y empadronamiento de beneficiarios por parte de los funcionarios que tenían a su cargo la administración de este programa durante el año 2002.

En el distrito de La Victoria, el alcalde Elías Cuba Bautista desde la toma de su mandato (2015) ha tenido gran relevancia en su gestión, la organización de los programas sociales de apoyo alimenticio, como es el caso de este programa que él organiza y conforma los comités con los mismos beneficiarios.

El comité del vaso de leche que se ha tomado como referencia en la presente investigación es el Centro de Acopio de Balconcillo que está ubicado en el distrito de La Victoria.

La presente investigación tiene como objetivo constatar la satisfacción de este programa que perciben las madres de familia del Centro de Acopio de Balconcillo- La Victoria, 2016.



### **1.3 Formulación del Problema**

#### **Problema General.**

¿Cuál es la satisfacción del programa del vaso de leche en las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La victoria, 2016?

#### **Problemas Específicos.**

1. ¿Cuál es la cobertura del Programa del Vaso de leche en las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, 2016?
2. ¿De qué manera la calidad de los productos del vaso de leche influyen en la satisfacción de las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo –La Victoria, 2016?

### **1.4 Justificación, relevancia y contribución**

#### **1.4.1 Justificación Teórica.**

Este Programa está dirigido al bienestar de las familias más pobres, brindándoles un producto de alto contenido proteico para complementar y mejorar la inseguridad alimentaria en la que viven, en este caso de las madres gestantes y las madres en período lactancia, algunas madres de familia desconocen la existencia de este programa, así como la importancia de su valor nutricional al consumirlo diariamente. Por lo cual con esta investigación se quiso conocer si las madres beneficiarias están o no satisfechas con el servicio y calidad que brinda este producto para tomar las medidas y estrategias adecuadas.

#### **1.4.2 Justificación Práctica.**

El Presente trabajo se realizó con el fin de conocer la focalización y cobertura de este programa, dicha información se obtuvo preguntando directamente a las madres beneficiarias si se encontraban o no empadronadas, para conocer si la población objetivo era correctamente elegida tomando en cuenta sus carencias económicas. De la misma manera se indagó sobre los productos que reciben del

vaso de leche, y manifestaron que este no se les entregaba preparado, sino en físico. Manifestando que era mejor por lo que ellas lo preparan directamente, con esto se pudo conocer que se encuentran satisfechas con la calidad y servicio del programa.

Esto nos permitirá corregir las deficiencias de cada proceso de este programa.

#### **1.4.3 Justificación Metodológica.**

El uso de determinadas técnicas para realizar esta investigación fue de gran ayuda, se aplicó la entrevista no estructurada ya que en esta técnica se formulan preguntas abiertas en donde las personas se pueden expresar con el tema en discusión, captándose una información más completa. Luego se aplicó la técnica de la observación participante, se le llama así porque el investigador está en el lugar de los hechos relacionado directamente con la población de estudio, involucrándose en el tema.

#### **1.4.4 Justificación Social.**

El problema social que se quiso encontrar en esta investigación de estudio de caso fue la de conocer si la población beneficiaria: madres en período de gestación y de lactancia, estaban satisfechas con el consumo y servicio de este programa, ya que influye de manera relevante en su nutrición. En cuanto a la satisfacción con la calidad del producto pude observar que por la evaluación sensorial que ellas realizaron al decir que tiene buen sabor, buen olor, que la leche es espesa y no aguada, con esto el producto cumplía sus expectativas y en cuanto al servicio manifestaron que es óptimo ya que nunca se les había dejado de repartir dichos productos.

En cuanto a la cobertura del programa observé que no llegan a toda la población porque el presupuesto asignado es poco, con este trabajo se da a conocer la realidad del programa y sus deficiencias que tienen en algunas fases del programa como es en la fase de supervisión del programa, falta mayor verificación en cuanto al empadronamiento de beneficiarios.

El presente trabajo de investigación servirá a otros investigadores ahondar más en el tema y sugerir aportes al programa para que realmente se convierta en un programa de apoyo social a los más necesitados,

## **1.5 Objetivos**

### **Objetivo General.**

Analizar la Satisfacción del Programa del Vaso de leche en las madres de familia del Centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, 2016.

### **Objetivos Específicos.**

1. Identificar la cobertura del Programa del Vaso de leche en las madres de familia del Centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, 2016.
2. Determinar la influencia de la calidad de los productos del vaso de leche en la satisfacción de las madres de familia del Centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, 2016.

## **II. Marco teórico**

## **2.1 Antecedentes**

### **2.1.1 Antecedentes Internacionales.**

Contreras y Suarez (2014) realizaron la tesis titulada Índice de masa corporal en escolares beneficiados con el programa “Centros de distribución de desayunos escolares fríos” que otorga el SMDIF de Metepec, 2012, para obtener el título de licenciada en nutrición, en la universidad Autónoma del estado de México. Desarrollaron una investigación de tipo exploratorio transversal, descriptivo, retrospectivo de un enfoque cuantitativo; llegaron a la conclusión que los alumnos beneficiarios de este programa de acuerdo con los resultados obtenidos la mayoría se encuentran saludables, pero el porcentaje de escolares con sobrepeso y obesidad es de mayor que el porcentaje de escolares con bajo peso, lo que conlleva a un mejor análisis del programa, por lo que podría haber cambios en la estructura de los programas de desayuno escolar. También podría ser que la focalización del programa está mal dirigida porque no están llegando a la población objetivo en la tienen que combatir la desnutrición o de lo contrario estarían frente a un programa con fines políticos (p.41).

Gómez (2012) para obtener el grado de Doctorado en análisis de los programas sociales, realizó la investigación titulada “Evaluación de la calidad de servicios sociales”, en la Universidad de Granada - España, dicha investigación desarrolló un modelo conceptual y metodológico, llegó a la conclusión que la satisfacción de los programas sociales se basan en las expectativas de la calidad nutritiva del producto y de la calidad del servicio que ofrece el programa, que constituye la satisfacción global del beneficiario, esto aporta al presente estudio a que las personas involucradas en los programas sociales tengan una información completa de los objetivos de estos programas, así como de los servicios que prestan cada uno de ellos y sobre todo saber a quienes van dirigidos (p.385).

Sánchez (2012) realizó la tesis titulada Caracterización del estado nutricional de los niños y niñas menores de cinco años, beneficiarios del programa desayunos infantiles con amor del municipio de Mosquera – Cundinamarca-

colombia – 2012, en la Pontificia Universidad Javeriana. Bogota – Colombia, para optar el título de Nutricionista dietista. 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 16 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; concluyó que al sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales se encuentra vinculada la población beneficiaria dentro de los niveles 1 y 2 del SISBEN. La vinculación al sistema de seguridad social es del 100%, puesto que se encuentran vinculados tanto del régimen subsidiado como contributivo, que la mayoría de los beneficiarios cuentan con los servicios básicos en sus viviendas que el retraso en crecimiento es más prevalente en los niños que en las niñas y que no se encontró ninguna prevalencia de desnutrición proteica calórica. Esta tesis tiene un aporte significativo a la presente investigación ya que sugiere un sistema de vigilancia de alimentación y nutrición de los beneficiarios (p. 35).

Cáceres (2010) para obtener el grado académico de magister en políticas públicas optó por realizar la investigación titulada “Acceso a los programas sociales de transferencias de ingresos de protección a la infancia por parte de los hogares de jóvenes con hijos” en la Universidad Torcuato Di Tella de Argentina, su investigación fue un diseño de enfoque cuantitativo, correlacional a la condición de pobreza y acceso a los programas de transferencia de ingresos, concluyó que los hogares que no se encuentran en estado de pobreza son los que se benefician con el sistema tradicional de protección social, lo cual refleja la participación de estas familias en empleos de calidad. Mientras que los hogares que viven en situación de pobreza, sobre todo aquellos que son pobres por línea de ingresos (LP) y por necesidades básicas insatisfechas (NBI), son quienes se benefician de estos programas de transferencia de ingresos de ayuda a la infancia. Esta refleja una deficiencia en la cobertura, entre los hogares que reciben un tipo de ayuda y otra (p.47).

León (2010) para obtener el grado de maestro en Ingeniería de la calidad realizó la investigación titulada Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche Liconsa y el programa 70 y más a cargo de la secretaría de desarrollo social Universidad Iberoamericana, ciudad de México. El presente estudio tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios de los programas sociales: Programa de Abasto social de la leche Liconsa y el Programa social 70 y más. La metodología es un estudio descriptivo y consiste en la adaptación del América customer satisfaction Index (ACSI), que es un indicador de satisfacción de los consumidores de los Estados Unidos. La investigación Es un estudio cualitativo, adoptó 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 podrá ser 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. Llegó a la conclusión que los beneficiarios del programa de Abasto social de la leche Liconsa se encuentran muy satisfechos con el apoyo que reciben, mientras que los beneficiarios del Programa 70 y más no se encuentran del todo satisfechos, aunque la calificación obtenida se considera buena o regular. Esta tesis nos aporta a que debemos de implementar acciones con base a resultados con el fin de mantener la satisfacción de los beneficiarios con los programas sociales (p.52).

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales.**

Esteban (2017) realizó la investigación titulada Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo-Lima, para obtener el grado de maestro en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, 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, el tipo de investigación según su finalidad, es aplicada, básica, que permite medir la información independiente de las dos variables de enfoque cuantitativo, llegó a la 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” del distrito de Villa María del Triunfo. El aporte de esta tesis a mi estudio de investigación sería que, en el programa del vaso de leche a nivel nacional debe haber una mejor supervisión por parte del Comité Administrativo de este programa en cuanto a la actualización y seguimiento de los beneficiarios para que el programa cumpla satisfactoriamente con sus objetivos (p.61).

Puma y Quispe (2016) realizaron la investigación titulada “Efecto del programa de educación alimentaria nutricional sobre la anemia ferropénica en niños menores de 36 meses y los conocimientos y prácticas alimentarias de madres del programa vaso de leche del distrito de cayma. Arequipa – 2016” para obtener el título de Licenciadas en nutrición humana en la universidad nacional de San Agustín de Arequipa, dicha investigación fue un estudio cuasi experimental porque los sujetos en estudio fueron seleccionados utilizando métodos no probabilísticos, de enfoque cuantitativo, cuyo objetivo general fue determinar el efecto del programa de educación alimentaria nutricional sobre la anemia ferropénica en niños y/o niñas menores de 36 meses y los conocimientos y prácticas alimentarias de madres del Programa Vaso de Leche del distrito de Cayma. Llegaron a la conclusión de que la anemia ferropénica en niños menores de 36 meses del programa vaso de leche se presentó al inicio en un 60% del total de niños diagnosticados con anemia y después de la aplicación del programa de educación alimentaria nutricional la anemia se redujo a 13.3%, lo que quiere decir que el programa es óptimo. El aporte de esta tesis al presente trabajo de investigación es que se le debe de dar mayor importancia a la educación nutricional, realizándose actividades permanentes de prevención y promoción de la salud (p.132).

Solís, Hernán y Álvarez (2015) realizó la investigación titulada Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar “Qali Warma”, para optar por el grado de Magister en Gestión Pública distrito de Acomayo – cusco 2014, en la Universidad del Pacífico, cuya investigación fue transeccional de tipo correlacional, llegó a la conclusión de que las familias de los beneficiarios se ven afectados económicamente por los gastos que realizan en la compra de



suministros en dicho programa. El proceso de abastecimiento no está descentralizado de acuerdo a cada realidad de las localidades, como es el caso del distrito de Acomayo. El aporte de esta tesis para mi investigación sería tomar en consideración el apoyo de las fuerzas armadas para el traslado de los productos del programa del vaso de leche hacia las zonas rurales de difícil acceso y así evitar perjudicar la economía de las familias beneficiarias (p.49).

Junco (2015) realizó la investigación titulada Identificación de Los factores que contribuyen y limitan la efectividad del programa de suplementación con multimicronutrientes en la reducción de la anemia de niños menores de tres años del ámbito rural de Vinchos – Ayacucho, para optar el grado de magister en gerencia social, en la Pontificia universidad católica del Perú. Para el desarrollo de la presente investigación, de acuerdo a las preguntas de investigación y en relación con la forma de investigación – Estudio de Caso – se planteó realizar una investigación cualitativa, pues busca describir, conocer y analizar los acontecimientos desde la subjetividad y conocer la percepción que los sujetos tienen de la realidad (conductas, aceptabilidad o rechazo) y, estaría más orientada a determinar el significado del fenómeno (implementación) que a su cuantificación. Llegó a la conclusión que existe una débil intervención educativa y de comunicación desde el establecimiento de salud, existencia de barreras culturales y lingüísticas de las madres, deficiente participación de los promotores de salud de la comunidad (p.107).

Cusihualpa (2013) para obtener el título de licenciada en Nutrición Humana, optó por realizar la investigación titulada “Evaluación de la gestión del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de paucarpata – arequipa, periodo anual 2011” en la Universidad Nacional del Altiplano, dicha investigación es de tipo analítico de corte transversal y retrospectivo, llegó a la conclusión que en la Municipalidad distrital de Paucarpata – Arequipa que este programa cuenta con insumos de alto valor nutricional para lo cual recomendó que dicho programa mejore los mecanismos y estrategias de focalización de beneficiarios para lograr beneficiar a toda la población vulnerable que son prioridad de los proyectos sociales y así mejorar su cobertura (p.85).

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Los Programas Sociales.**

Según Vásquez (2006, p.15) precisó que:

Son organizaciones creadas para apoyar y ayudar a la población más pobre del país, con la finalidad de mejorar su nivel de vida, estos programas deben focalizarse en las zonas más pobres lo cual no se da porque se concentran mayormente en las zonas urbanas por lo que la población de las zonas rurales se encuentran más esparcidas y alejadas una de otras, lo que genera mayor gasto llegar a ellas y poder captarlas.

En la presente investigación el programa de estudio es uno de los muchos programas sociales de asistencia alimentaria dirigido en este caso a las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo quienes por su situación de pobreza no pueden cubrir sus necesidades alimentarias básicas.

### **2.2.2 Focalización de los programas sociales.**

Según Valenzuela (2013, p.19), precisó que:

La focalización es el proceso por el cual los recursos del estado son dirigidos a grupos de personas plenamente identificadas según el criterio de pobreza como población objetivo de los programas sociales.

La focalización decide quién es más pobre y a quienes se deben incluir en los programas sociales, siendo este un instrumento de protección social que busca que todas las personas puedan tener acceso a un conjunto de bienes y servicios que les permita desarrollarse en un contexto de libertad y acceder a las oportunidades que tiene por derecho, concepto que se tomó en cuenta para la

identificación y ubicación de mi población objetivo de estudio en el presente trabajo de investigación.

En la tabla 1, se puede observar la focalización de los programas sociales, donde cada programa tiene sus objetivos plenamente identificados de acuerdo a las características de cada programa.

Tabla 1

*Focalización según el Programa Social de Alimentación*

<b>Programa</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Institución responsable</b>	<b>Población objetivo</b>
Vaso de Leche	Aportar un complemento nutricional alimentario.	Gobiernos locales	-Niños hasta 3 años - Medres gestantes. -Madres lactantes
Desayuno escolar	Contribuir a mantener un estado nutricional adecuado de los niños (as) cuyas escuelas están alejadas.	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	-Niños en edad escolar entre 3 años a 12 años de edad en condición de extrema pobreza.
Comedores populares	Mejorar la alimentación de las personas más pobres con elevado riesgo nutricional que viven en sectores marginales y rurales del país.	Gobiernos locales	Población en condición de pobreza

*Nota:* Tomado de la Contraloría General de la República, PRONAA, MEF, BCRP, Monge et al. (2009).

### 2.2.3 Instrumento de focalización de los programas sociales.

El Centro de Investigación y Desarrollo del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2001, p.16), precisó que los instrumentos de focalización tiene gran relevancia en estos últimos años porque ayudan a la ejecución de los proyectos dirigidos a la población más pobre, los cuales son:

- El Mapa de pobreza: es un instrumento que entrega los recursos de una institución hacia las zonas más pobres.
- El mapa de la estrategia focalizada de lucha contra la pobreza extrema permite visualizar las dos dimensiones de la estrategia: la dimensión geográfica, la cual identifica las zonas más pobres. Luego tenemos la dimensión demográfica, que identifica las zonas con la población más pobre.

De esta manera, se ubicó la muestra de estudio que está dirigido a las personas pobres, seleccionadas en función del índice de desnutrición. Cabe recalcar que son aquellas que presentan una inseguridad alimentaria ya que no cuentan con los ingresos monetarios que les permitan cubrir sus necesidades de alimentación; tal como se muestra en la Tabla 2, que se presenta a continuación:

Tabla 2

#### *Instrumentos de focalización*

Programa	Localización	Instrumento
Vaso de leche	A nivel nacional Gobiernos locales del país.	En función del índice de desnutrición
Qali Warma	A nivel Nacional en centros educativos de zonas de pobreza y pobreza extrema.	Mapa de Pobreza de INEI
Comedores populares	A Nivel nacional. Localizado en zonas de extrema pobreza	Mapa de la Estrategia Focalizada de Lucha contra la pobreza

*Nota:* Tomado de la Secretaría Técnica de Política Alimentaria Nutricional (2001).

Por lo cual, se puede observar que el instrumento de focalización en el programa del vaso de leche es el índice de desnutrición.

#### **2.2.4 Programa del vaso de leche.**

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2009, p.35), indicó que:

Es un programa social creado por el estado dirigido a las familias más pobres con la finalidad de satisfacer las carencias alimentarias de las personas, que por sus precarias condiciones económicas no pueden cubrir sus necesidades elementales, repercutiendo en el desarrollo deficiente de su salud.

En cuanto al término de condición de pobreza existen familias que son pobres, llámense a las familias con escasos ingresos monetarios cuyos gastos no cubren la canasta básica de bienes y servicios de alimentación, salud, educación, vivienda, recreación y otros, que son esenciales para su bienestar.

Por otro lado están las otras familias que están en condición de extrema pobreza que son aquellas que tampoco cuentan con ingresos monetarios suficientes como tampoco tienen los servicios básicos de saneamiento, es por esto que no pueden cubrir ni siquiera la canasta de alimentación, como consecuencia de las pocas oportunidades de trabajo que tienen. Esta canasta básica de bienes y servicios sirve al Instituto Nacional de Estadística e Informática para definir la línea de pobreza en el país.

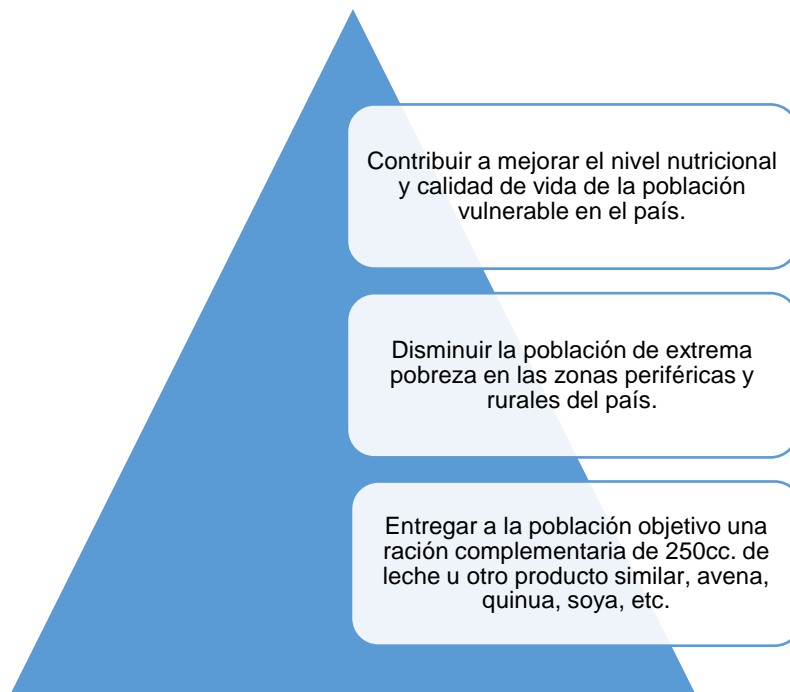
#### **2.2.5 Objetivo del programa del Vaso de Leche.**

Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2016) precisó que:

De acuerdo a los criterios de los programas sociales los beneficiarios son escogidos por su ubicación geográfica y por su condición

socio- presentándose en cada uno de ellos una inseguridad alimentaria por la falta de recursos.

A continuación en la figura 2, se presenta los principales objetivos que este programa enfatiza, los cuales son:



*Figura 2.* Objetivos del programa del vaso de leche. Adaptado del Centro de estudios y prevención de desastres (PREDES)

### **2.2.6 Importancia del Programa del Vaso de Leche.**

Cerna (2010, p.2) enfatizó que:

Este programa tiene gran relevancia ya que contribuye a mejorar el estado nutricional de las personas que lo consumen y de esta manera mejoran su nivel de vida, lo que conlleva a un estado de salud más óptimo que va de la mano con una buena alimentación.

El vaso de leche es uno de los programas sociales dirigidos a las poblaciones más pobres que les da la oportunidad de disminuir su pobreza ya que al contribuir a mejorar su alimentación tienen mejores oportunidades de desempeño laboral, permitiéndoles reducir en cierto modo su pobreza monetaria.

### **2.2.7. Cobertura del Programa del Vaso de Leche.**

El Ministerio de Economía y Finanzas (2016, párr. 2) precisó que:

El Programa del Vaso de Leche tiene cobertura a nivel nacional, abarca 1842 municipalidades del país, encargados de suministrar y ejecutar este programa, tienen la facultad sobre la estructuración, armonización e implementación de las fases del programa del vaso de leche. Dentro de esta cobertura existen errores de filtración o llamado también error de inclusión que viene a ser las familias que no deberían estar en los programas de pobreza.

La muestra tomada para el estudio en la presente investigación tiene una baja cobertura porque encontré que a los ancianos no se les incluye en este programa; desde la gestión del actual alcalde, solo están empadronados los ancianos inscritos años atrás, esto ocurre por falta de presupuesto destinado al programa de estudio.

### **2.2.8 Sub-cobertura.**

Según Zapata (2011, p 18) indicó que:

La sub-cobertura o llamado también error de exclusión, que son la gente pobre que no está en ningún programa, uno de cada dos son beneficiarios de estos programas. Esta sub-cobertura se da porque solo se escogen a los beneficiarios de zonas urbanas marginales ya que están más cerca y no se seleccionan las zonas rurales ya que demanda mayor gasto y no hay presupuesto suficiente para realizar el trabajo de recopilación de información estadística por parte del INEI.

En la presente investigación se observó que hay una sub-cobertura llamado también error de exclusión en la población de estudio, ya que hay personas que necesitan del programa pero no se benefician con este. De igual

manera se detectó que hay filtración o llamado también error de inclusión en el programa, ya que se benefician con este programa personas que no lo necesitan.

### **2.2.9 Satisfacción del Programa del Vaso de Leche.**

Peralta (2006, pp.197-198), precisó que:

La satisfacción es el cumplimiento de expectativas frente a un servicio o consumo por parte de una población, en este caso las personas beneficiarias del programa del vaso de leche.

La satisfacción de este programa se puede medir de manera cuantitativa, o de manera cualitativa; la presente investigación se basa en un enfoque cualitativo por lo que dicha medición se realizó tomando en cuenta la satisfacción de las madres beneficiarias a través de la evaluación cognitiva sobre el producto del vaso de leche que consumen.

### **2.2.10 Fases del Programa del Vaso de Leche.**

El Ministerio de Economía y Finanzas (2003, p.89), indicó que este programa sigue el siguiente proceso:

#### **1. Etapa de selección de beneficiarios**

En este proceso la municipalidad realiza la inscripción de beneficiarios niños menores de 13 años, madres gestantes y en período de lactancia, quienes se benefician con una ración de leche o producto similar diariamente. Este empadronamiento se realiza al año en dos períodos.

#### **2. Etapa de programación**

En esta etapa el Comité Administrativo estructura acciones, organizándose con su personal lo que permitirá el desarrollo óptimo del programa, asegurará la atención de los beneficiarios de manera oportuna y de calidad.

#### **3. Etapa de distribución**



En esta etapa los productos del vaso de leche que se encuentran almacenados en buenas condiciones son distribuidos a los Comités conformados en cada distrito de acuerdo a las fechas programadas.

#### **4. Etapa de supervisión y evaluación**

En Cada uno de los procesos del programa, se supervisa y evalúa las acciones, con la finalidad de respaldar los derechos de los beneficiarios dentro del programa.

En el lugar de estudio de la presente investigación observé que se cumplían cada etapa de este programa, presentándose en las madres beneficiarias una respuesta positiva hacia el programa en cuanto a los procesos.

El programa tiene un proceso de ejecución dividido en etapas desde la selección de la población objetivo, empadronan a toda la población y de allí hacen la depuración de acuerdo a las características del programa, luego está la etapa de programación en donde estipulan las fechas de reparto a los diferentes comités del vaso de leche, que son dos veces al año en el mes de Junio y diciembre.

En la etapa de distribución se verifica que los productos almacenados de leche se repartan a todos los comités en el período programado, y la etapa de supervisión y control se realiza en todas las etapas mencionadas, con la finalidad de que los beneficiarios reciban lo que les corresponde, se monitorea constantemente a través de un supervisor nombrado por el comité de administración del programa.

#### **2.2.11 Organización e implementación del Programa del Vaso de Leche.**

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2009, p. 89) indicó que:

Las Entidades Gubernamentales que participan en la estructuración e implementación de este programa trabajan en forma integradas y cada una de ellas cumple con sus diferentes

funciones dentro del desarrollo del de dicho programa. Estas entidades son las siguientes: (a) Ministerio de Economía y Finanzas, (b) Las municipalidades, (c) La Contraloría General de República, (d) Instituto Nacional de Estadística e Informática, y (e) Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

En tal sentido estas instituciones son las encargadas del desarrollo de los programas sociales como el programa del vaso de leche que fue materia de estudio en esta investigación, este programa se encuentra organizado y respaldado por estas entidades, para su eficiente desarrollo. En la siguiente tabla se establece las entidades que participan en el desarrollo del programa en mención.

Tabla 3

*Organización e implementación del Vaso de Leche*

<b>Entidad</b>	<b>Funciones</b>
Ministerio de Economía y Finanzas	Transfiere recursos al programa
Municipalidades	Distribuyen ración del Vaso de leche
Contraloría General de la República	Inspecciona y vigila el gasto del programa.
Instituto Nacional de Estadística e Informática	Recoge y analiza el resumen del empadronamiento beneficiarios proporcionada por las municipalidades.
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Avala los índices de distribución de recursos (Índice de pobreza y demográfico).

*Nota:* Tomado del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2009).

### **2.2.12 Las Municipalidades.**

Según Suárez (2003, p. 22) consideró que:

Las Municipalidades se encargan de la realización del Programa del Vaso de Leche en combinación con los comités de cada distrito, trabajan armónicamente en el desarrollo del programa preparando

programaciones de reparto así como la implementación de dicho programa en sus diferentes etapas.

En tal sentido La Municipalidad de La Victoria, jurisdicción en donde realicé mi trabajo de investigación realiza la repartición de los productos del vaso de leche periódicamente y en la fecha programada, aseguran las beneficiarias que están conformes con el servicio del programa.

### **2.2.13 Funciones de las Municipalidades.**

Según Suárez (2003, p. 22) indicó que:

- Estructura los Comités del Vaso de Leche
- Elige los productos para el programa.
- A través de su área de abastecimiento compra los productos e insumos según la demanda de bienes del Comité de administración.
- Guarda, preserva y reparte los productos según cronograma aprobado por el Comité de Administración.
- Supervisa la calidad y servicio del producto del vaso de leche.,
- Gestiona capital complementario o donaciones provenientes de la cooperación internacional.

En la Municipalidad de La Victoria distrito en donde hice mi investigación tiene entre sus funciones cumplir con el ornato de la ciudad y cumplir con el bienestar de las personas más necesitadas cumpliendo con la ejecución de los programas sociales que tiene a su cargo, entre ellos está el Programa del vaso de leche, mención de estudio.

### **2.2.14 Comité de Administración del Programa Vaso de Leche.**

Las municipalidades a nivel nacional se encargan de conformar su respectivo Comité Administrativo del programa.

Según Suárez (2003) indicó que:

Los comités de administración están conformados por: (a) Alcalde, (b) un funcionario municipal, (c) un representante del Ministerio de Salud, (d) tres representantes de la organización del Programa del vaso de leche y (e) un representante de la Asociación de Productores Agropecuarios de cada lugar, realizan sus funciones por un lapso de dos años, no son reelegidos inmediatamente. Estos comités son aprobados por acuerdo del Consejo Municipal mediante una resolución de Alcaldía (p. 22).

La presente investigación se ejecutó en el distrito de La Victoria, la municipalidad de este distrito aprobó la conformación del comité administrativo del vaso de leche el 29 de enero del 2015, de conformidad a lo dispuesto en el numeral 2.1 del artículo 2° de la ley N°27470, el cual está conformado actualmente por los siguientes funcionarios:

- Alcalde: Elías Cuba Bautista
- Gerencia de desarrollo social: Oscar Cosquillo Mercado
- Representante del Ministerio de Salud: Cecilia Yale Trujillo
- Tres representantes de la organización del vaso de leche: Mery Flores Rojas, Elisa G. Quintana Huamán y Lucinda Herrera Ruíz (Municipalidad de La Victoria, Resolución de alcaldía N°092, 2015, párr.1).

#### **2.2.15 Funciones del Comité Administrativo del Programa.**

Según Suárez (2003, p. 22) precisó que:

- Este comité tiene la facultad de elegir los productos alimenticios de acuerdo a las pautas que figuran en el numeral 4.1 del artículo 4° de la Ley N° 27470.
- Establece las normas técnicas mínimas para los productos elegidos por los beneficiarios del PVL.
- Corrobora la realización de los valores nutricionales mínimos de la porción diaria elegida por los beneficiarios (R.M. N° 711-2002-SA/DM).
- Comprueba el número de beneficiarios, número de raciones, cuadro de valores nutricionales y cuadro de reparto del producto.

Este comité realiza funciones estrechamente con las municipalidades al cual pertenecen, ya que estas ejecutan el desarrollo del programa en mención.

### **2.3. Marco Histórico y Contextual**

Según el Centro de Estudios y prevención de Desastres (2015, p.4) indicó que:

Durante la gestión del Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima Dr. Alfonso Barrantes Langan, surgió el programa social del vaso de leche ante la inseguridad alimentaria de la población de escasos recursos económicos.

Este programa entro en vigencia el 4 de abril de 1984 como el programa de nutricional. La entrega de una ración de vaso de leche se realizó por primera vez en un asentamiento humano en el distrito de San Juan de Miraflores.

Los comités se conformaron el 6 de enero de 1985 en las municipalidades a nivel nacional cuyos beneficiarios fueron los niños menores de 6 años de edad, madres gestantes y madres en período de lactancia, dicho programa era financiado por el tesoro público.

Se suscribió el convenio el 17 de diciembre de 1986, con el municipio de Lima y La Junta Directiva del Comité del Vaso de Leche.

### **2.4 Marco referencial**

#### **2.4.1 Programa Vaso de Leche.**

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2016, párr.2) indicó que:

El programa del vaso de leche se creó mediante Ley N° 24059 el 4 de enero de 1985, es un programa social de apoyo alimentario, dirigido a la población más pobre a quienes se les entrega una ración diaria de leche o cualquier otro producto similar cuyo contenido nutricional está respaldado por el Instituto Nacional de Salud mediante RM N° 711-2002-SA/DM – Valores Nutricionales

Mínimos de la ración del Programa del Vaso de Leche, publicado el 17 de abril de 2002.

El producto que se les distribuye a las beneficiarias del vaso de leche del centro de acopio de Balconcillo, son controlados periódicamente por el Ministerio de Salud.

#### **2.4.2 Ración alimenticia.**

Según Suárez (2003, p.31) indicó que:

La ración alimenticia diaria que recibe la población vulnerable consta de 250 cc de leche de enriquecidos lácteos o en cualquiera de su presentación que contenga como mínimo el 90% de alimentos nacionales tales como quinua, quiwicha, y otros, cuyo valor nutricional sea balanceado y a bajo costo. El Instituto Nacional de Salud establece el valor mínimo de nutrientes del vaso de leche.

En cuanto a este concepto la ración alimentaria que reciben las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo- La Victoria consta de un bolcitarro de leche evaporada de 450 cc y una bolsa de hojuelas de avena de 450gm, no son productos preparados.

#### **2.4.3 Beneficiarios.**

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2008, p.16) indicó que:

Los beneficiarios son las personas que se encuentran ante una inseguridad alimentaria ya que por sus carencias económicas no consumen alimentos nutritivos. Entre ellos se encuentran niños menores de 6 años de edad, las madres gestantes y las madres en período de lactancia, priorizando entre ellos a los que presentan un cuadro alto de desnutrición o de tuberculosis.

En la presente investigación los beneficiarios son madres gestantes, madres en período de lactancia y niño hasta 13 años de edad, también se benefician los ancianos que fueron empadronados años atrás, ya que en la gestión actual del alcalde del distrito de La Victoria no hay presupuesto para cubrir su demanda.

#### **2.4.4 Objetivos**

Según Suárez (2003, p.50) indicó que:

El objetivo principal del programa del vaso de leche es ayudar a disminuir el índice de desnutrición de la población vulnerable, ya que por sus escasos recursos económicos no están en condiciones de atender sus necesidades básicas.

Con respecto a los objetivos en el presente estudio las madres beneficiarias manifestaron que los productos que reciben complementan su estado nutricional.

#### **2.5 Marco Legal**

A continuación se establece el marco legal que le da sostenibilidad al Programa del Vaso de leche.

- Ley N° 24059 art. 1.-° Se creó el programa en todos los municipios del Perú dirigido a la población materno - infantil.
- Ley N° 26637 art.4.-° Se conformó en cada consejo distrital un Comité Administrativo de este programa., aprobado mediante Resolución de Alcaldía, con acuerdo del Consejo Municipal.
- Ley N°26706, Capítulo II: Ejecución y modificaciones presupuestarias, art. 15.- El Ministerio de Economía y Finanzas autorizó los recursos asignados al Programa del Vaso de Leche se distribuyan en todos los Consejos Distritales y Provinciales.
- Ley N° 27470 art.2.- Estableció normas complementarias para la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones del Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche por este mismo y reconocido por el Consejo Municipal.

- Aprueban la directiva denominada “Valores Nutricionales Mínimos de la Ración del Programa del Vaso de Leche”, elaborada por el Centro Nacional – CENAN del Instituto Nacional de Salud, con la RM N° 711-2002-SA/DM, publicado el 17 de abril de 2002.
- Resolución Ministerial N° 451-2006-MINSA –Norma Sanitaria para la elaboración de productos a base de granos y otros, destinados a los programas sociales de alimentación. Publicado el 13 de mayo de 2006.
- Ley N° 27712 art.2.- Modificó numeral 4.1 del Art. 4 de la Ley N° 27470, ley publicada el 1 de mayo de 2002, en la que se dispone la entrega de la ración alimenticia una vez a la semana a los lugares que se encontraban alejados de los centros de distribución, lo cual se autorizó mediante Resolución de Alcaldía.

## **2.6. Marco Conceptual**

- **Satisfacción.**

Según Peralta (2006, pp-197-198) manifestó que:

La satisfacción es el cumplimiento de expectativas frente a un servicio o consumo por parte de una población, en este caso las personas beneficiarias del programa del vaso de leche y a la vez es la respuesta cognitiva con respecto al consumo o uso de un producto o servicios.

En la presente investigación las madres beneficiarias manifestaron estar satisfechas con el sabor y consistencia de la leche envasada que reciben, así como el reparto oportuno de los productos.

- **Cobertura.**

Según Pérez (2016, párr.1) indicó que:



La cobertura es el acceso que tienen los beneficiarios a recibir los servicios que ofrecen los programas sociales, en este caso el programa del vaso de leche.

En el estudio realizado se comprobó que no hay una buena cobertura ya que hay personas en condiciones precarias que necesitan del programa, pero que no las consideran en ella, por falta de presupuesto.

- **Focalización**

Según Centro de estudios y prevención de desastres – CEPAL (1995, p.13), indicó que:

La focalización es decidir quién es pobre y quienes deben de ir a los programas sociales. Focalizar consiste primero en identificar la población que tiene una necesidad insatisfecha, luego se elabora el proyecto tomando en cuenta las características de la población como es el índice demográfico y el índice de pobreza, es concentrar los recursos disponibles en una población de beneficiarios potenciales.

En tal sentido en la presente investigación la selección de beneficiarios no es la correcta ya que hay preferencias en el empadronamiento, dejando fuera del programa a personas que realmente necesitan de este beneficio. Por lo tanto pude corroborar que la focalización es deficiente.

### **III. Marco metodológico**

### **3.1 Unidades temáticas**

#### **3.1.1 Satisfacción del Programa del vaso de leche**

Según Morales y Hernández (2004), precisaron que:

La satisfacción del consumidor reposa en “la estimación cognitiva calificando aspectos tales como las bondades de los productos y la aseveración de las expectativas” (párr.1).

En la presente investigación la satisfacción del programa del vaso de leche es el resultado que cubre las expectativas con relación al producto consumido por la población objetivo, madres gestantes y madres en período de lactancia al consumir un producto.

#### **3.1.2 Categorización.**

##### ***Categorías***

Según Bonilla (2010), indicó que:

“Las categorías o llamadas también familias son agrupaciones de datos codificados de manera similar porque tienen alguna característica en común” (p.7).

En la presente investigación se recopiló una serie de patrones que daban a conocer la realidad del contexto del programa del vaso de leche, de estos se seleccionó los más nombrados y relevantes de la información dada por la población de estudio. De esta manera se pudo obtener las categorías de análisis las cuales son las siguientes:

- **Preferencia de beneficiarios:** Es el empadronamiento de nuevos beneficiarios por fallecimiento, retiro voluntario, término de lactancia, mayores de 13 años y por cambio domiciliario.
- **Calidad del producto:** Son cualidades que contienen el producto que lo hace diferente a los demás y óptimo para su consumo.

- Desempeño Logístico: Asignación de los productos en la fecha programada, distribución equitativa de dichos productos entre los beneficiarios, control y supervisión de almacenamiento físico de los productos.

## **3.2 Metodología**

### **3.2.1 Tipo de estudio.**

El tipo de investigación es descriptiva, de enfoque cualitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 7-9), indicaron que:

Este tipo de investigación se basa en la descripción de hechos que se relacionan directamente con la población en estudio, así como la recolección de datos de los puntos de vista y expectativas de los participantes (sus emociones, experiencias, preferencias y otros aspectos). No se emplea una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico, sino analítico.

De acuerdo al enfoque de estudio se hizo uso de la metodología de recolección de datos a través de la técnica de la Observación Participante con la finalidad de explicar el impacto cognitivo del fenómeno estudiado.

### **3.2.2 Diseño.**

La presente investigación tiene el diseño metodológico de un estudio de caso. Ñaupás (2014, p.365) indicó que:

A este tipo de estudio le interesa el estudio detallado de la unidad de observación, lo específico, lo más predominante, las experiencias vividas; predomina el método inductivo (de lo particular a lo general). Puede adquirir una dimensión descriptiva, interpretativa y evaluativa porque se va registrando detalladamente lo que va sucediendo a lo

largo del estudio, es apropiado para ser utilizado en investigaciones a pequeña escala, durante un tiempo, espacio y recursos limitados.

La presente investigación está enfocada a investigar a un conjunto de personas con similares características que forman parte de un programa social, para lo cual se tuvo que recopilar datos que manifestaran con relación al programa recibido, ya que este estudio se caracteriza porque se aplica a muestras pequeñas para poder obtener la interpretación del fenómeno en estudio.

### **3.3 Escenario de estudio**

Esta investigación se realizó en el distrito de La Victoria que cuenta con diez centros de acopio de distribución del vaso de leche los cuales son: (a) Matute, (b) El Porvenir, (c) Balconcillo, (d) San Cosme, (e) Huamanpoma, (f) Las Victorias, (g) El Pino, (h) 12 de Octubre y (i) Sagrada Familia.

Para este estudio de caso se seleccionó el centro de acopio de Balconcillo conformado por ocho comités del vaso de leche los cuales son: (a) Dios es amor, (b) Los Topacios, (c) Mariano Aragonés, (d) San Martí de Porres, (f) Vizcardo Guzmán, (g) Las Américas, (h) Corazón de Jesús y (i) Los Diamantes, con un total de 557 beneficiarios.

La muestra de estudio fue el Comité “Los Topacios” conformado por 76 beneficiarios en situación de pobreza, entre madres gestantes, madres en período de lactancia, niños de 0 a 13 años de edad y algunos ancianos que han sido empadronados ya hace algunos años atrás, en la actualidad por falta de presupuesto ya no empadronan a los ancianos en este programa.

### **3.4 Caracterización de sujetos**

La Directiva del Comité vaso de leche “Los Topacios” tiene los siguientes integrantes:

- Responsable del acopio de los productos del Vaso de leche).

- Tesorera
- Beneficiarias (76 integrantes)

### **3.5 Procedimientos metodológicos**

En la presente investigación primero identifiqué mi población de estudio, basándome en las características de condición de cada persona, luego hice contacto con las personas que se beneficiaban con el vaso de leche y les explique la razón de mi presencia en ese lugar. Las frecuenté con espacios prudentes para que no se sintieran presionadas, acompañaba a la encargada de repartir los productos del vaso de leche a realizar la repartición del producto a las madres beneficiarias, aplicando la “técnica de la observación participativa”.

Era ese momento que se acercaban en pequeños grupos para la recepción del producto permitiéndome conversar con ellas y de forma disimulada podía aplicar la técnica de la entrevista no estructurada, basada en preguntas abiertas y no dirigidas, es así como pude recoger información. Ellas opinaban acerca de lo que les preguntaba y otras imponían sus opiniones. De esta manera recolecté mucha información, aunque la mayoría de respuestas coincidían con otras pero con expresiones diferentes que al final tenían el mismo significado, se referían a puntos repetitivos como era uno de ellos la “preferencia de beneficiarios”, esto se refería a las razones por las que permanecían cada uno de ellas en el programa .

Luego identifiqué los patrones o diferentes asociaciones para luego compararlos. Realicé la cadena lógica de evidencias lo que quiere decir que agrupé resultados y concluí a lo más abstracto. Obteniendo mis códigos.

### **3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1 Técnica.**

##### ***La Observación Participante.***

Ñaupas (2014, p. 377) indicó que:

La Observación Participante es la presencia in situ del observador (investigador) ya sea dentro de un grupo de personas, organización, etc. con la finalidad de obtener información o recolectar datos. Su presencia del observador tiene un significado aún más profundo, ya que con la obtención de esta base teórica la observación y la investigación van adoptando el horizonte de análisis y de interpretación en el que se ubica el objeto de estudio.

En la presente investigación se aplicó esta técnica para recopilar toda la información posible por parte de las madres beneficiarias del programa, a través de la observación participante pude observar los gestos y ademanes que hacían durante la entrevista, lo cual me permitió interpretar sus preferencias o desconformidad por el producto del programa en mención.

#### ***Entrevista No estructurada.***

Ñaupas (2014, p.220), indicó que:

Este tipo de entrevista tiene preguntas abiertas en la que el entrevistador tiene libertad para plantear las preguntas sin seguir una secuencia, pero sí basándose en una guía de entrevista. Este tipo de entrevistas son difíciles de procesar por cuanto las respuestas son diferentes entre sí y generalmente extensas.

Esta técnica se planteó en la presente investigación por lo que se tuvo una serie de respuestas por parte de las madres entrevistadas, expresaron con libertad sus opiniones y experiencias con respecto al programa recibido, se explayaron en sus respuestas permitiéndome plantear una que otra pregunta que tuviera relación inmediata con la realizada en ese momento, hubo libertad en preguntar y responder.

### 3.6.2 Instrumentos de recolección de datos.

#### ***Guía de Entrevista.***

Ñaupá (2014, p.223), indicó que:

Contiene preguntas relevantes referentes al tema de investigación, se emplea con la finalidad de formular preguntas con una secuencia y ser utilizadas en el momento de la entrevista para que no se hagan preguntas improvisadas en donde se pueda perder información, se podrá obtener de esta manera respuestas con mayor contenido.

En la presente investigación se utilizó este instrumento con la finalidad de tener preparado las preguntas relevantes para captar la mayor información posible por parte de nuestra muestra de estudio con relación al programa social del cual se benefician.

### 3.7 Mapeamiento

El distrito de La Victoria se caracteriza porque alberga al más grande emporio comercial de la ciudad como es Gamarra. Es un distrito que se encuentra delimitado de la siguiente manera: norte con el distrito del Cercado y el distrito del Agustino, con el distrito de San Isidro hacia el sur, al este limita con los distritos de San Borja y San Luis y al oeste con el Cercado y el distrito de Lince.

Alberga a la urbanización de Balconcillo, lugar de estudio que se encuentra delimitada por el norte con la Av. México, por el con la Av. Canadá, al este delimita con la Av. Parinacochas y por el oeste delimita con la Av. Paseo de la República. En esta urbanización se encuentra mi unidad de estudio que es el centro de acopio de Balconcillo, para realizar mi estudio, primeramente hice la elección de un tema significativo y relevante dentro de un contexto social determinado, lo ubiqué en esta zona y luego planteé el problema de estudio el cual en su inicio pudo experimentar cambios según la información que se



recogiera en el transcurso de la investigación. Luego se seleccionó la muestra de estudio, de acuerdo con los criterios básicos de cantidad y calidad.

Se empleó la guía de preguntas con la finalidad de poder captar la mayor cantidad de datos posible del caso en estudio mediante técnicas como la observación participante, la entrevista no estructurada, basada en preguntas abiertas, con la finalidad de obtener información tal y como es en la realidad.

Luego hice el análisis de la información desgredando cada dato obtenido de los informantes, por ser un estudio de caso implica un poco complejo interpretar la información ya que cada informante da información del mismo contenido pero con diferentes estructuras de respuestas, que se tuvieron que seleccionar, agrupar y codificar para luego obtener nuestras categorías y la unidad de análisis. El análisis fue inductivo de lo particular a lo universal.

El mapeo es una herramienta que permite visualizar la construcción de categorías en la cual se puede observar las evidencias que contiene cada nivel de análisis para poder llegar a las unidades temáticas que involucran el desarrollo del estudio de caso referido este programa. Para la construcción el mapeo teórico Hernández, Fernández y Baptista (2010) sugieren el programa de Atlas.ti.

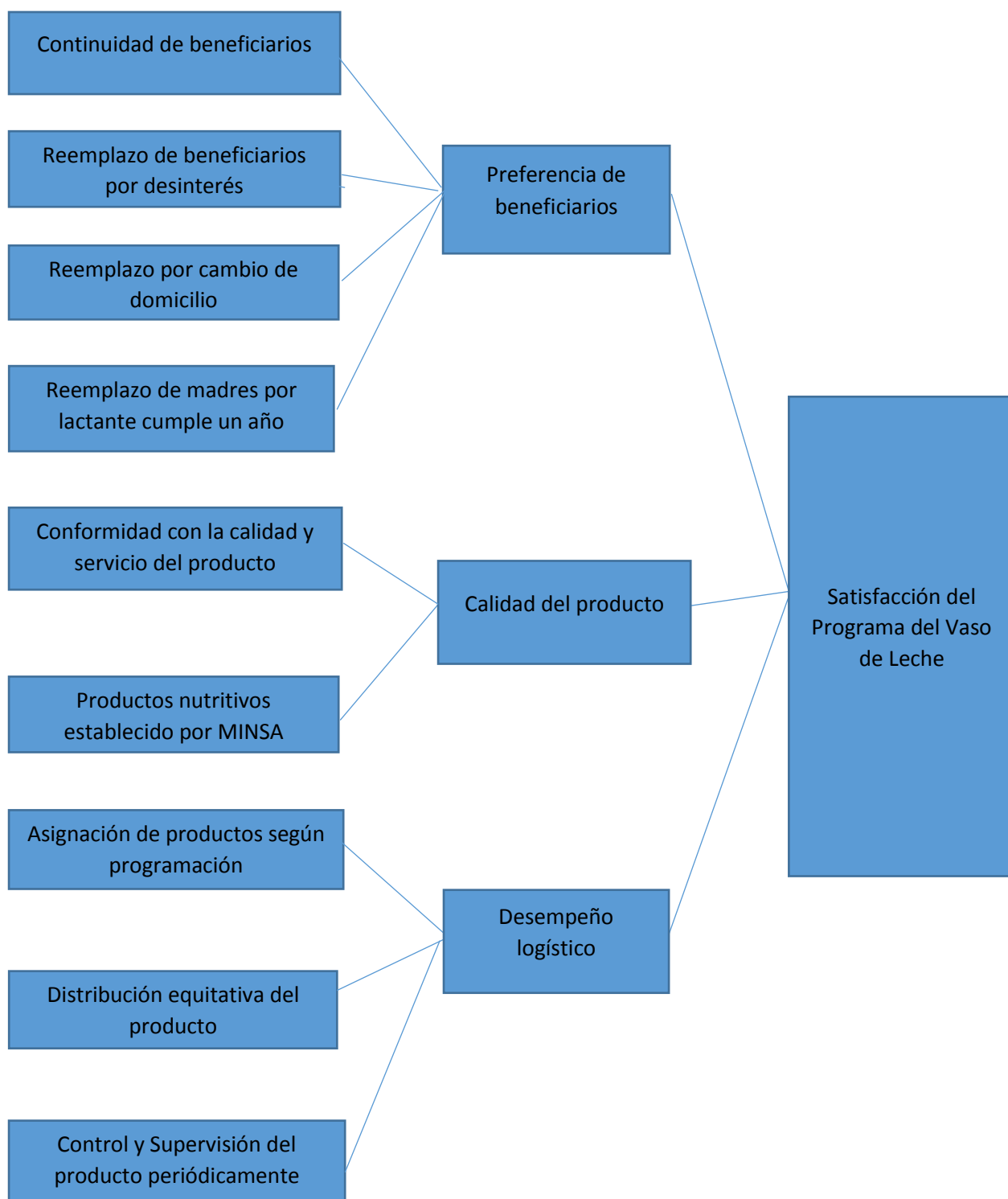


Figura 3. Mapeamiento

### **3.8 Tratamiento de información**

Según Gallardo (2014, párr.1), indicó que:

Para el análisis de la investigación se utilizó el Atlas.ti, es un programa de análisis cualitativo utilizado para elaborar datos, que permite al investigador: a) asociar códigos con fragmentos de texto, imágenes y videos; b) buscar códigos de patrones; y c) clasificarlos.

En la presente investigación utilicé el programa de Atlas.ti, el cual me ayudó a reducir la información recopilada de los informantes en patrones, para luego codificarlos y clasificarlos, del cual obtuve las categorías de análisis.

## **IV. Resultados**

## 4.1 Descripción de resultados

Tabla 4

### *Resultados por categorías*

Categorías	Resultados
Selección de beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permanecen empadronados niños mayores de 14 años por presentar alguna discapacidad.</li> <li>- Las madres que se encuentran en período de lactancia están empadronadas hasta que el infante cumpla un año de edad.</li> <li>- Se empadrona al infante que cumplió un año de edad más no la madre.</li> <li>- Se reemplazan a las beneficiarias que cambian de domicilio.</li> <li>- Se reemplazan a las beneficiarias que no muestran interés por consumir los productos del vaso de leche,</li> <li>- En la gestión del actual alcalde de La Victoria ya no se empadronan a los ancianos por falta de presupuesto.</li> <li>- Solo se reparten los productos del vaso de leche a los ancianos que fueron empadronados en gestiones municipales anteriores a la actual.</li> </ul>
Calidad del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las madres beneficiarias manifestaron que se les entrega una bolsa de leche evaporada (bolcitarro) y un paquete de hojuelas de avena.</li> <li>- En cuanto a la calidad del producto manifestaron que se sienten satisfechas ya que tiene un sabor agradable y de fácil preparación.</li> <li>- Las madres beneficiarias manifestaron que anualmente son controladas por el Ministerio de Salud para constatar si la leche que consumen influye en su nutrición o no.</li> <li>- Prefieren que se les reparta el producto en físico porque ellas mismas tienen cuidado en su preparación.</li> </ul>
Desempeño logístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las madres beneficiarias manifestaron estar satisfechas con el servicio del programa ya que se les entrega el producto según las fechas programadas.</li> <li>- Hay una distribución equitativa de los productos, cada beneficiaria recibe la cantidad de producto que les corresponde.</li> <li>- Reciben el producto en óptimas condiciones, ya que jamás les han entregado el producto en mal estado.</li> <li>- Las madres beneficiarias manifestaron estar satisfechas con el control y supervisión del producto ya que periódicamente son supervisadas para conocer si el programa está cumpliendo con el reparto del producto.</li> </ul>

## 4.2 Teorización de Unidades Temáticas

- **La satisfacción respecto al servicio del programa**

Está referida al modo de atención de las madres beneficiarias que reciben el producto, la cual hace referencia en la etapa de programación en donde las autoridades pertinentes planifican actividades para el reparto oportuno de dicho producto. Las madres beneficiarias, manifestaron estar conformes con la calidad del servicio.

- **La satisfacción respecto a la calidad de los productos del programa**

La satisfacción de las madres beneficiarias con respecto a la calidad del producto recibido para su consumo se hizo a través de la evaluación cognitiva, es decir manifestaron que se sienten a gusto con el sabor y consistencia de la leche ya que años atrás les entregaban preparada la ración y era aguada.

## **V. Discusión**

## 5.1. Discusión de Resultados

1. De acuerdo con el objetivo general de analizar, la satisfacción del programa percibida por las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria, 2016, se observó que los beneficiarios entrevistados están satisfechos con este programa ya que cumple con las expectativas de calidad y servicio en cuanto al producto que consumen. Esto concuerda con lo propuesto en la tesis de Gómez (2012) en la que concluye diciendo que la satisfacción de los programas sociales se basan en las expectativas y necesidades de la calidad del servicio que ofrece el programa, es decir que la evaluación de la satisfacción constituye una parte sustancial de la calidad percibida.
2. Con respecto al primer objetivo específico de Identificar la cobertura del programa del vaso de leche en las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo- La Victoria, 2016 se encontró una deficiencia en la cobertura y focalización de beneficiarios ya que no se está captando a la población que realmente necesita de este programa alimenticio. Esto concuerda con lo manifestado en la tesis de Contreras y Suarez (2014), manifestaron que la focalización del programa está mal dirigida porque no están llegando a la población objetivo en la tienen que combatir la desnutrición o de lo contrario estarían frente a un programa con fines políticos.
3. De acuerdo con el objetivo general de analizar la satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria, 2016 llegué a percibir que las madres beneficiarias están satisfechas con la calidad de los productos del vaso de leche así como de la asistencia del programa en general. Esto concuerda con la tesis de Sánchez (2012) en la que manifiesta que el 80% de los padres de los beneficiarios sienten satisfacción con el Programa alimentario “Desayunos infantiles del Municipio de Mosquera – Cundinamarca, ya que los índices de desnutrición son muy bajos gracias a



la calidad de los micronutrientes que proporciona el programa del cual se beneficia la población.

4. Con relación al segundo objetivo específico de determinar la influencia de la calidad de los productos del vaso de leche en la satisfacción de las madres de familia del Centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, 2016, las madres beneficiarias manifestaron estar satisfechas con el programa del vaso de leche ya que cumplen con sus expectativas de consumo que están relacionadas con la calidad de los productos de dicho programa. Lo obtenido en mi investigación se relaciona con la tesis de León (2010) en donde llegó a la conclusión que los beneficiarios del programa de Abasto social de la leche Liconsa se encuentran muy satisfechos con el apoyo que reciben, mientras que los beneficiarios del Programa 70 y más no se encuentran del todo satisfechos, aunque la calificación obtenida se considera buena o regular.
5. Con respecto al primer objetivo específico en Identificar la cobertura del programa en las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria, 2016 encontré que existe una deficiente estrategia con respecto a la cobertura del programa del vaso de leche ya que se benefician personas que no lo necesitan. Esto concuerda con la tesis de Cáceres (2010) en la que manifiesta que en su investigación existe una deficiente cobertura de los programas sociales dirigido a los hogares en situación de pobreza, habiendo preferencias en ellos.
6. En cuanto al primer objetivo específico de Identificar la cobertura del programa en las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria, 2016 se encontró una deficiencia en la focalización de beneficiarios, se necesita mejorar las estrategias para depurar los patrones de beneficiarios y así poder tener una mejor cobertura de la población objetivo. Teniendo en cuenta lo dicho en su tesis Cusihualpa (2013), recomendó que el programa del vaso de leche cuya investigación lo realizó en la localidad de Paucarpata- Arequipa, mejore los mecanismos y estrategias de focalización de beneficiarios para lograr beneficiar a toda la población vulnerable que son prioridad de los proyectos sociales.

7. Con relación al objetivo general de analizar la satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria, 2016, percibí que las madres estaban satisfechas con los productos del programa del vaso de leche con las que eran beneficiadas. Esto concuerda con la tesis de Esteban (2017) en lo que llegó a la 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” del distrito de Villa María del Triunfo.
8. Con respecto al objetivo general de analizar la satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria, 2016, las madres beneficiarias manifestaron que estaban satisfechas con la calidad y servicio del programa, pero había un poco de descontento por lo que manifestaron que tenían que pagar para la movilidad que les repartía los productos del vaso de leche. Esto concuerda con la tesis de Solís, Hernán y Álvarez (2015) los que concluyeron diciendo que las familias de los beneficiarios se ven afectados económicamente por los gastos que realizan en la compra de suministros en dicho programa.
9. Con respecto al primer objetivo específico de Identificar la cobertura del programa del vaso de leche en las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, observé que no existe mucha información de la importancia que es el vaso de leche en el consumo de las madres gestantes y madres lactantes, algunas de ellas desconocen los beneficios de este programa, lo que quiere decir que hay muy poca difusión del programa por ello la cobertura no es al cien por ciento. Esto concuerda con la tesis de Junco (2015) que llegó a la conclusión de que existe una débil intervención educativa y de comunicación desde el establecimiento de salud, existencia de barreras culturales y lingüísticas de las madres, deficiente participación de los promotores de salud de la comunidad.
10. Con respecto al segundo objetivo específico de determinar la influencia de la calidad de los productos del vaso de leche en la satisfacción de las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria. 2016, las

madres beneficiarias manifestaron que desde que iniciaron el consumo del vaso de leche percibieron en sus controles prenatales que se encontraban en óptimas condiciones nutricionales a comparación de meses atrás, es por ello que ellas manifestaron que la calidad de los productos del vaso de leche influyen significativamente en la nutrición de ellas ya que es un alimento complementario en su alimentación muy importante. Esto concuerda con la tesis Puma y Quispe (2016) quienes llegaron a la conclusión de que la anemia ferropénica en niños menores de 36 meses del programa vaso de leche se presentó al inicio en un 60% del total de niños diagnosticados con anemia y después de la aplicación del programa de educación alimentaria nutricional la anemia se redujo a 13.3%, lo que quiere decir que el programa es óptimo

## **VI. Conclusiones**

## 6.1 Conclusiones

Primera: Las madres beneficiarias manifestaron estar satisfechas con el programa del vaso de leche ya que les agrada el producto que reciben, el cual se pudo deducir que hicieron una evaluación cognitiva, manifestando que les agrada el sabor y consistencia de la leche que reciben en el programa.

Segunda: La cobertura de los beneficiarios de este programa no está debidamente enfocada, ya que están dejando de lado a las personas que necesitan realmente de la asistencia de este programa social.

Tercera: Las madres beneficiarias manifestaron están satisfechas con la calidad del producto del vaso de leche, por lo que su valor nutritivo es supervisado periódicamente por el Instituto de Salud.

Cuarta. Se concluyó que la calidad de los productos de este programa influye positivamente en el consumo de las madres beneficiarias ya que es relevante en la nutrición de estas personas, complementando su alimentación deficiente, logrando así mejorar su nivel de vida.

Quinta: El programa presenta deficiencias en cuanto a la cobertura, ya que existe preferencias en el empadronamiento de beneficiarios y esto se refleja a que algunas madres con hijos discapacitados mayores de 12 años son sacadas del programa, cuando ellos deberían permanecer beneficiándose.

Sexta: Deficiencia en el presupuesto destinado a la ejecución del programa en mención, para cubrir la demanda de la población, por ello la cobertura no abarca a toda la población objetivo

## **VII. Recomendaciones**

## 7.1. Recomendaciones

Primera: Se recomienda que las autoridades municipales sigan con su labor de supervisión en la calidad de los productos del vaso de leche, ya que las beneficiarias manifestaron estar satisfechas con los productos.

Segunda: Se recomienda a las autoridades municipales mejorar su plan estratégico en cuanto a la cobertura y focalización del programa del vaso de leche.

Tercera: Se recomienda al Instituto de Salud que siga supervisando periódicamente el contenido de nutrientes de la ración alimentaria del vaso de leche.

Cuarta: Se recomienda al Comité Administrativo que siga supervisando la atención de los beneficiarios de manera oportuna y de calidad ya que este programa represente una influencia positiva en la nutrición de sus beneficiarios.

Quinta: Se recomienda mayor supervisión del Comité Administrativo del programa del vaso de leche, en el empadronamiento de la población objetivo, para evitar las preferencias de beneficiarios que siempre se presentan en este programa alimenticio.

Sexta: Se recomienda a las autoridades municipales hacer mejor su requerimiento presupuestal para el programa del vaso de leche y así lograr que la cobertura llegue a toda la población necesitada.



## **VIII. Referencias**

## 8.1. Referencias

Cáceres, A. (2010). *Acceso a los programas sociales de transferencias de ingresos de protección a la infancia por parte de los hogares de jóvenes con hijos* (Tesis de maestría). Recuperado de

[http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo68/files/Tesis\\_de\\_maestr-a.\\_AdrianaCC-ceres.\\_UTDT.pdf](http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo68/files/Tesis_de_maestr-a._AdrianaCC-ceres._UTDT.pdf)

Contreras, B. y Suarez, K. (2014). *Índice de masa corporal en escolares beneficiados con el programa “Centros de distribución de desayunos escolares fríos” que otorga el SMDIF de Metepec, 2012* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/14836/Tesis.417383.pdf?sequence=1>

Cusihualpa, R. (2013). *Evaluación de la gestión del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Paucarpata – Arequipa, periodo anual 2011* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2027/Cusihualpa\\_Arrospide\\_Regina\\_Shirley.pdf?sequence=1](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2027/Cusihualpa_Arrospide_Regina_Shirley.pdf?sequence=1)

Dirección Ejecutiva de Ciencia y Tecnología de Alimentos – DECYTA. (2010). *Centro Nacional de Alimentación y Nutrición. Instituto Nacional de Salud. Recuperado de <http://docplayer.es/15179792-Guia-formulacion-de-la-acion-del-programa-del-vaso-de-leche.html>*

Esteban, V. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo- Lima* (Tesis de

maestría). Recuperada de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8963/Esteban\\_MVM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8963/Esteban_MVM.pdf?sequence=1)

Estrada, H. (2011). *El Programa del vaso de leche en el Perú*. [Mensaje de un blog]. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/258333E59B931F9C05258132005F5B8C/\\$FILE/359\\_InfTem26\\_vaso\\_leche.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/258333E59B931F9C05258132005F5B8C/$FILE/359_InfTem26_vaso_leche.pdf)

Gómez, J. (2012). *Evaluación de la calidad de servicios sociales* (Tesis de Doctorado). Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/2162107x.pdf>

Guimferrer, N. (2010). *Evaluar la calidad de los alimentos con los sentidos* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.consumer.es/seguridad-alimentaria/ciencia-y-tecnologia/2010/09/13/195699.php>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Humberto, Ñ. et al. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis. (4ta ed.)*. Bogotá- Colombia: Ediciones de la U.

INEI (2008). *Programa del vaso de leche*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0780/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0780/Libro.pdf)

INEI (2011). *¿Ha mejorado el estado de la población?, Balance de las principales políticas y programas sociales*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0487/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0487/Libro.pdf)

INEI (2015). *Evolución de la pobreza monetaria 2009-2015, Informe Técnico*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1347/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1347/libro.pdf)

Jorge, A. (2014). *Conozca 3 tipos de Investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa#.WcPx88jyjIV>

Junco, G (2015). *Identificación de Los factores que contribuyen y limitan la efectividad del programa de suplementación con multimicronutrientes en la reducción de la anemia de niños menores de tres años del ámbito rural de Vinchos – Ayacucho* (tesis de maestría). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6650/JUNCO\\_GUILLERMO\\_JORGE\\_IDENTIFICACION\\_FACTORES.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6650/JUNCO_GUILLERMO_JORGE_IDENTIFICACION_FACTORES.pdf?sequence=1)

León, Ch. (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 Universidad Iberoamericana, ciudad de México* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://es.scribd.com/document/368034216/Tesis-Crhistian>

Leyton, A. (2012). *Clases y tipo de Investigación científica* [Mensaje de un blog]. Recuperado de <https://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2015). *Programa del vaso de leche* [Mensaje de un blog]. Recuperado de [http://www.midis.gob.pe/files/rubpvl/rub\\_pvl\\_material.pdf](http://www.midis.gob.pe/files/rubpvl/rub_pvl_material.pdf)

Municipalidad de La Victoria (2015). *Resolución de Alcaldía N°092*. Recuperado de [https://munilavictoria.gob.pe/pdf/resoluciones/re\\_092-15.pdf](https://munilavictoria.gob.pe/pdf/resoluciones/re_092-15.pdf)

Otaveras. *La pobreza del desarrollo humano*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos12/podes/podes.shtml>

Panorama de la Inseguridad Alimentaria en América Latina y el Caribe. (2015). *Boletín informativo de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (FAO)*. Recuperado de <http://www.fao.org/3/a-i4636s.pdf>

Pérez, J. y Gardey, A. (2016). *Definición de cobertura*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://definicion.de/cobertura/>

Puma, L. y Quispe, T. (2016). *Efecto del programa de educación alimentaria nutricional sobre la anemia ferropénica en niños menores de 36 meses y los conocimientos y prácticas alimentarias de madres del programa vaso de leche del distrito de Cayma. Arequipa – 2016* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1861/NUpulul.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, C. (2012). *Caracterización del estado nutricional de los niños y niñas menores de cinco años, beneficiarios del programa desayunos infantiles con amor del municipio de Mosquera – Cundinamarca – Colombia – 2012*. (Tesis de grado Nutricionista dietista). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co:8443/bitstream/handle/10554/11987/SanchezForeroCatalina2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Solís, E. Ruíz, J. y Álvarez, J. (2015). *Proceso de Abastecimiento del programa de alimentación escolar “Qali Warma”*. (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1007/Erwin\\_Tesis\\_maestría\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1007/Erwin_Tesis_maestría_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Suarez, M. (2003). *Caracterización del Programa del Vaso de Leche*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/documentos/carac\\_vaso.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso.pdf)

Valenzuela, I. (2013). *Focalización de los programas sociales en el Perú: 2007-2011*. BCRP. *Revista Moneda (155)*. Recuperada de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-155/moneda-155-03.pdf>

Zapata, E. (enero 2011). *El Programa del Vaso de Leche en el Perú*. [Mensaje de un blog]. Recuperado de <http://studylib.es/doc/8288951/el-programa-vaso-de-leche-en-el-per%C3%BA>

## **IX. Anexos**

### Anexo 1: Matriz de Categorización

**Título:** Satisfacción del Programa del Vaso de Leche percibida por las madres de familia del Centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, 2016

**Autor:** Mary del Rosario Ramírez Verástegui

Problema	Objetivos	Unidad temática y categorías		
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la satisfacción del programa del vaso de leche en las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>– ¿Cuál es la cobertura del Programa del Vaso de leche en las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, 2016?</p> <p>– ¿De qué manera la calidad de los productos del vaso de leche influyen en la satisfacción de las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, 2016?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Analizar la Satisfacción del Programa del Vaso de leche en las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>– Identificar la cobertura del Programa del Vaso de leche en las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016.</p> <p>– Determinar la influencia de la calidad de los productos del vaso de leche en la satisfacción de las madres de familia del Centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, 2016.</p>	<b>Unidad temática: Satisfacción del programa del vaso de leche</b>		
		<b>Categorías</b>	<b>Sub-categorías</b>	<b>Ítems</b>
		a) Selección de Beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empadronamiento dos veces al año según requisitos.</li> <li>- Madres gestantes.</li> <li>- Madres en período de lactancia solo se benefician hasta que el lactante cumpla un año de edad.</li> <li>- Continuidad de beneficiarios en el vaso de leche: Niños mayores de 12 años de edad con discapacidad y ancianos empadronados años atrás.</li> </ul>	<b>IA. IB,IC,ID,IE,IF</b>



		<p>b) Calidad del Producto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reemplazo de beneficiarias por el desinterés en consumir los productos aun teniendo la necesidad.</li> <li>- Reemplazo de beneficiarias por cambio de domicilio.</li> <li>- Conformidad de las madres beneficiarias con la calidad del producto porque es un alimento importante en su alimentación.</li> <li>- Los productos contienen nutrientes de acuerdo a lo establecido por el MINSA con RM N°711-2002-SA/DM, publicado el 25/04/2002.</li> <li>- Los productos son agradables al ser consumidos, sin ocasionar malestar.</li> </ul>	<p><b>IIA, IIB, IIC</b></p>
--	--	--------------------------------	--	-----------------------------

		c) Desempeño Logístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignación de los productos a la madres beneficiarias en la fecha programada.</li> <li>- Distribución equitativa de los productos a cada madre beneficiaria.</li> <li>- Control y supervisión periódicamente del estado físico del producto del vaso de leche por las autoridades competentes.</li> </ul>	<b>IIIA, IIIB, IIIC</b>
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		

<p><b>Nivel:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p><b>Estudio de caso</b></p> <p><b>Método:</b></p> <p>Cualitativo- Inductivo</p>	<p><b>Población:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Madres de familia del centro de acopio de Balconcillo _ La Victoria</li> </ul> <p><b>Tipo de muestreo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestreo por criterio lógico</li> <li>- Muestreo socialmente importante</li> <li>- Muestreo por conveniencia</li> </ul> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 madres beneficiarias</li> </ul>	<p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación Participativa</li> <li>- Entrevista No Estructurada</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía de entrevista</li> </ul> <p><b>Autor:</b> Mary del Rosario Ramírez Verástegui.</p> <p><b>Año:</b> 2016</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b></p> <p>Centro de acopio de Balconcillo – La Victoria.</p> <p><b>Forma de Administración:</b></p> <p>Comité del vaso de leche de La Victoria.</p>	
---	--	---	--

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Título: La Satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016.

UNIDAD DE ANALISIS	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	ITEMS
Satisfacción del programa del Vaso de leche	Selección de Beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empadronamiento dos veces al año según requisitos.</li> <li>- Madres gestantes.</li> <li>- Madres en período de lactancia solo se benefician hasta que el lactante cumpla un año de edad.</li> <li>- Continuidad de beneficiarios en el vaso de leche: Niños mayores de 12 años de edad con discapacidad y ancianos empadronados años atrás.</li> <li>- Reemplazo de beneficiarias por el desinterés en consumir los productos aun teniendo la necesidad.</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A. ¿La municipalidad de su distrito cuántas veces al año realiza el empadronamiento de los beneficiarios?</li> <li>B. ¿Considera usted que su Comité del Vaso de Leche empadrona a toda la población de escasos recursos que necesitan de una ración alimentaria diaria?</li> <li>C. ¿Considera usted que en su distrito la cobertura del programa del vaso de leche llega a todas las madres gestantes?</li> <li>D. ¿Considera usted que en su distrito la cobertura del programa del vaso de leche llega a todas las madres en período de lactancia?</li> <li>E. ¿Usted actualmente se beneficia con el Programa del Vaso de Leche que la Municipalidad brinda en su distrito?</li> <li>F. ¿Por qué motivo el comité del vaso de leche reemplaza a los beneficiarios?</li> </ul>

	Calidad del Producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reemplazo de beneficiarias por cambio de domicilio</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformidad de las madres beneficiarias con la calidad del producto porque es un alimento importante en su alimentación.</li> </ul>		A. ¿Considera usted que el producto del vaso de leche complementa su alimentación?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los productos contienen nutrientes de acuerdo a lo establecido por el MINSA con RM N°711-2002-SA/DM, publicado el 25/04/2002.</li> </ul>		B. ¿El programa del vaso de leche satisface sus necesidades de consumo?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los productos son agradables al ser consumidos, sin ocasionar malestar.</li> </ul>		C. ¿Cómo percibe usted la calidad del producto del vaso de leche?	

	<p>Desempeño</p> <p>Logístico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignación de los productos a la madres beneficiarias en la fecha programada.</li>   <li>- Distribución equitativa de los productos a cada madre beneficiaria.</li>   <li>- Control y supervisión periódicamente del estado físico del producto del vaso de leche por las autoridades competentes.</li> </ul>	<p>A. ¿La distribución del vaso de leche llega a usted de manera oportuna?</p> <p>B. ¿Considera usted que en su distrito el Comité del Vaso de Leche distribuye en forma equitativa este producto entre sus beneficiarios?</p> <p>C. ¿Considera usted que en su Comité del Vaso de Leche existe un adecuado control de conservación físico de este producto?</p>

### **Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos**

#### **Guía de entrevista**

A las beneficiarias del programa del vaso de leche del Comité Balconcillo en el distrito de La Victoria. Soy estudiante de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, estamos realizando un trabajo de investigación sobre el Programa del Vaso de Leche. Agradezco de antemano por su cordial colaboración, a continuación le voy a realizar una entrevista acerca del programa del vaso de leche, con la finalidad de conocer la satisfacción que tiene usted del programa. La información que proporcione será válida y significativa, es estrictamente con fines de estudio y totalmente confidencial.

A continuación voy a realizar la entrevista con relación a lo siguiente:

#### **I. Selección de beneficiarios**

- A. ¿La municipalidad de su distrito cuántas veces al año realiza el empadronamiento de los beneficiarios?
- B. ¿Considera usted que su Comité del Vaso de Leche empadrona a toda la población de escasos recursos que necesitan de una ración alimentaria diaria?
- C. ¿Considera usted que en su distrito la cobertura del programa del vaso de leche llega a todas las madres gestantes?
- D. ¿Considera usted que en su distrito la cobertura del programa del vaso de leche llega a todas las madres en período de lactancia?
- E. ¿Usted actualmente se beneficia con el Programa del Vaso de Leche que la Municipalidad brinda en su distrito?
- F. ¿Por qué motivo el comité del vaso de leche reemplaza a los beneficiarios?

**II. Calidad del producto**

- A. ¿Considera que el producto del vaso de leche complementa su alimentación?
- B. ¿El Programa del Vaso de Leche satisface sus necesidades de consumo?
- C. ¿Cómo percibe usted la calidad del producto del vaso de leche?

**III. Desempeño logístico**

- A. ¿La distribución del vaso de leche llega a usted de manera oportuna?
- B. ¿Considera usted que en su distrito el comité del vaso de leche distribuye en forma equitativa este producto entre sus beneficiarios?
- C. ¿Considera usted que en su comité del vaso de leche existe un adecuado control de conservación físico de este producto?



## Anexo 4: Carta de Presentación y Autorización



### *Escuela de Posgrado*

*"Año al buen servicio al ciudadano"*

22 de Junio de 2017

Carta P. 005 – 2017 EPG – UCV ATE

Señor(a)  
 Srta. Milagros Chumpitaz Ramirez  
 Distrital del centro de acopio de Balconcillo  
 La Victoria

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **RAMIREZ VERÁSTEGUI, MARY DEL ROSARIO** identificado con DNI N.° 09279129 y código de matrícula N° 7000985850; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"La satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016 "**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Mg. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo  
 Secretaria Académica  
 Universidad César Vallejo  
 Campus – Ate

**SOLICITO:  
INFORMACIÓN SOBRE  
EL PROGRAMA DEL  
VASO DE LECHE EN EL  
DISTRITO DE LA  
VICTORIA CON FINES  
DE ESTUDIO QUE SERÁ  
TOTALMENTE  
CONFIDENCIAL.**

**Sra. Presidente del Programa de Vaso de Leche del Comité de Balconcillo – La victoria**

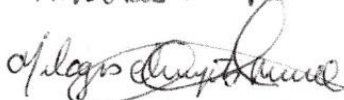
Yo, Mary del Rosario Ramírez Verástegui, identificada con DNI N° 09279129, domiciliada en Calle Central Mz. I Lote 6 Urb. Los Girasoles distrito de La Molina, estudiante del curso "Desarrollo del Proyecto de Investigación" en la Escuela de Postgrado, Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

Solicito a Ud. tenga bien disponer por quien corresponda se me proporcione información del Programa del Vaso de Leche (población beneficiaria primera prioridad: niños menores de 5 años, madres gestantes y madres en periodo de lactancia, y estadísticas durante el año 2016) de un determinado Comité que Ud. dignamente tiene a su cargo, la cual se remitirá al correo: [rosario\\_ramirezve@hotmail.com](mailto:rosario_ramirezve@hotmail.com), al igual me permita realizar una entrevista a las madres beneficiarias del programa, sobre el impacto del desarrollo del Programa del Vaso de Leche, de conformidad a la ley de transparencia.

Ruego a Ud. acceder a mi petición por concederlo justo.

MARY ROSARIO RAMIREZ VERASTEGUI

La Victoria, 22 de Junio del 2017

  
07407305

Atentamente



Mary del Rosario Ramírez Verástegui

DNI N° 09279129

### Anexo 5: Validez de expertos

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Guía de entrevista

Autor: Mary del Rosario Ramírez Verástegui

Año: 2017

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Recopilar datos sobre la satisfacción del programa de leche

Muestra: 10 madres beneficiarias

Número de ítems: 12 ítems

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 40 minutos

Normas de aplicación: Las madres beneficiarias responderán libremente a las preguntas establecidas en la Guía.

Tabla 3

Validación por juicio de expertos del instrumento de “Guía de entrevista para las madres beneficiarias del programa del vaso de leche.”

N°	Experto	Resultados
1	Dra. Carolina Valenzuela Moncada	Aplicable
2	Dr. Miguel Guija Barreto	Aplicable
3	Carlos Sánchez Ramírez	Aplicable
Total		Aplicable

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE FAMILIA**

N°	CATEGORIAS / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>CATEGORIA 1: Selección de Beneficiarios</b>							
A	¿La municipalidad de su distrito cuántas veces al año realiza el empadronamiento de los beneficiarios?	/		/		/		
B	¿Considera usted que su Comité del Vaso de Leche empadrona a toda la población de escasos recursos que necesitan de una ración alimentaria diaria?	/		/		/		
C	¿Considera usted que en su distrito la cobertura del programa del vaso de leche llega a todas las madres gestantes?	/		/		/		
D	¿Considera usted que en su distrito la cobertura del programa del vaso de leche llega a todas las madres en periodo de lactancia?	/		/		/		
E	¿Usted actualmente se beneficia con el Programa del Vaso de Leche que la Municipalidad brinda en su distrito?	/		/		/		
F	¿Por qué motivo el comité del vaso de leche reemplaza a los beneficiarios?	/		/		/		
	<b>CATEGORIA 2: Calidad del producto</b>							
A	¿Considera que el producto del vaso de leche complementa su alimentación?	/		/		/		
B	¿El Programa del Vaso de Leche satisface sus necesidades de consumo?	/		/		/		
C	¿Cómo percibe usted la calidad del producto del vaso de leche?	/		/		/		



CATEGORIA 3: Desempeño logístico		SI	No	SI	No	SI	No
A	¿La distribución del vaso de leche llega a usted de manera oportuna?	✓		✓			
B	¿Considera usted que en su distrito el comité del vaso de leche distribuye en forma equitativa este producto entre sus beneficiarios?	✓		✓			
C	¿Considera usted que en su comité del vaso de leche existe un adecuado control de conservación físico de este producto?	✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Guilja Barreto Miguel

DNI: 01957322

Especialidad del validador: Educación

18 de Julio del 2017

  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE FAMILIA**

N°	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CATEGORIA 1: Selección de Beneficiarios</b>							
A	¿La municipalidad de su distrito cuántas veces al año realiza el empadronamiento de los beneficiarios?	✓		✓		✓		
B	¿Considera usted que su Comité del Vaso de Leche empadrona a toda la población de escasos recursos que necesitan de una ración alimentaria diaria?	✓		✓		✓		
C	¿Considera usted que en su distrito la cobertura del programa del vaso de leche llega a todas las madres gestantes?	✓		✓		✓		
D	¿Considera usted que en su distrito la cobertura del programa del vaso de leche llega a todas las madres en período de lactancia?	✓		✓		✓		
E	¿Usted actualmente se beneficia con el Programa del Vaso de Leche que la Municipalidad brinda en su distrito?	✓		✓		✓		
F	¿Por qué motivo el comité del vaso de leche reemplaza a los beneficiarios?	✓		✓		✓		
	<b>CATEGORIA 2: Calidad del producto</b>							
A	¿Considera que el producto del vaso de leche complementa su alimentación?	✓		✓		✓		
B	¿El Programa del Vaso de Leche satisface sus necesidades de consumo?	✓		✓		✓		
C	¿Cómo percibe usted la calidad del producto del vaso de leche?	✓		✓		✓		

CATEGORIA 3: Desempeño logístico		SI	No	SI	No	SI	No
A	¿La distribución del vaso de leche llega a usted de manera oportuna?	✓		✓			
B	¿Considera usted que en su distrito el comité del vaso de leche distribuye en forma equitativa este producto entre sus beneficiarios?	✓		✓			
C	¿Considera usted que en su comité del vaso de leche existe un adecuado control de conservación físico de este producto?	✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Dra. Carolina Volenzuela Moncada

DNI: 06926623

Especialidad del validador: Metodóloga

24 de Junio del 2017

  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE FAMILIA**

Nº	CATEGORÍAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>CATEGORIA 1: Selección de Beneficiarios</b>							
A	¿La municipalidad de su distrito cuántas veces al año realiza el empadronamiento de los beneficiarios?	/		/		/		
B	¿Considera usted que su Comité del Vaso de Leche empadrona a toda la población de escasos recursos que necesitan de una ración alimentaria diaria?	/		/		/		
C	¿Considera usted que en su distrito la cobertura del programa del vaso de leche llega a todas las madres gestantes?	/		/		/		
D	¿Considera usted que en su distrito la cobertura del programa del vaso de leche llega a todas las madres en periodo de lactancia?	/		/		/		
E	¿Usted actualmente se beneficia con el Programa del Vaso de Leche que la Municipalidad brinda en su distrito?	/		/		/		
F	¿Por qué motivo el comité del vaso de leche reemplaza a los beneficiarios?	/		/		/		
	<b>CATEGORIA 2: Calidad del producto</b>							
A	¿Considera que el producto del vaso de leche complementa su alimentación?	/		/		/		
B	¿El Programa del Vaso de Leche satisface sus necesidades de consumo?	/		/		/		
C	¿Cómo percibe usted la calidad del producto del vaso de leche?	/		/		/		



CATEGORIA 3: Desempeño logístico		SI	No	SI	No	SI	No
A	¿La distribución del vaso de leche llega a usted de manera oportuna?	✓		✓		✓	
B	¿Considera usted que en su distrito el comité del vaso de leche distribuye en forma equitativa este producto entre sus beneficiarios?	✓		✓		✓	
C	¿Considera usted que en su comité del vaso de leche existe un adecuado control de conservación físico de este producto?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cometa Superior

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Carlos Rodríguez Ramírez

DNI: 06965233

Especialidad del validador: Asesoría

..... 17 de Julio del 2017

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

  
 Firma del Experto Informante.

**Anexo 6: Artículo Científico**



**La satisfacción del programa del vaso de leche  
percibida por las madres de familia del centro de  
acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Mary del Rosario Ramírez Verástegui**

**ASESOR:**

**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del talento humano**

**LIMA - PERÚ**

**2017**

## Artículo Científico

### 1. TÍTULO

La Satisfacción del Programa del Vaso de Leche percibida por las madres de familia del Centro de Acopio de Balconcillo- La Victoria, 2016

### 2. AUTORA

Mary del Rosario Ramírez Verástegui

### 3. RESÚMEN

El presente estudio se basó en la necesidad de saber si el programa del vaso de leche cubría las expectativas de las madres beneficiarias con respecto al servicio y calidad de los productos que se les reparten Teniendo como objetivo general: Analizar la satisfacción del Programa del vaso de leche en las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo- La Victoria durante el año 2016.

Esta investigación fue un estudio de tipo descriptivo y de un enfoque cualitativo con un diseño de estudio de caso, aplicado a una muestra de 10 personas de mi población de estudio.

Se aplicó la técnica de la entrevista y como instrumento una guía de entrevista. Obteniéndose entre sus conclusiones que las madres de familia beneficiarias se encuentran satisfechas con el servicio y los productos del programa del vaso de leche.

Se recomienda que el gobierno designe mayor presupuesto para que la cobertura del programa del vaso de leche llegue a toda la población objetivo.

### 4. PALABRAS CLAVES: Selección de beneficiarios, Calidad del producto, Desempeño logístico

### 5. ABSTRACT

The present study was based on the need to know if the glass of milk program covering the expectations of beneficiary mothers with respect to the service and quality of the products that are distributed them having general objective: analyze the satisfaction of the Program of the glass of

milk in mothers of the center of Balconcillo - La Victoria during the year 2016.

This research was a study descriptive and a qualitative approach with a design of case study, applied to a sample of 10 people representing 13% of my study population.

Applied technique of the interview and as an instrument an interview guide. Obtaining among its findings that mothers beneficiaries are satisfied with the service and products of the glass of milk program.

It is recommended the Government to designate more budget to get the glass of milk program coverage to the entire target population.

## **6. KEY WORDS**

Selection of beneficiaries, quality of product, logistics performance.

## **7. INTRODUCCION**

El presente trabajo de tesis titulado “La Satisfacción del Programa del Vaso de Leche percibida por las madres de familia del Centro de Acopio de Balconcillo- La Victoria, 2016”, trató de conocer las expectativas de este programa en una población vulnerable, ya que justamente este se creó con la finalidad de cubrir la necesidad alimentaria de las esferas de bajos recursos económicos, es decir de la población que se encuentra en estado de pobreza y extrema pobreza para cubrir la brecha de desnutrición en la se encuentran y así mejorar su calidad de vida. El objetivo de mi investigación es conocer la satisfacción de este programa en las personas que se encuentran dentro de la atención prioritaria como son las madres gestantes y madres en período de lactancia, entendiéndose como satisfacción al cumplimiento de las expectativas de un producto o servicio, como en este caso es la satisfacción de consumir el vaso de leche.

En el primer capítulo se aborda el planteamiento del problema en donde se hace una descripción de del programa del vaso de leche desde sus inicios y la continuidad que ha tenido a lo largo de todos estos años, así como también la relevancia que este tiene en el contexto nutricional así como los objetivos.

En el segundo capítulo se plantea el marco teórico, en donde se abarca los antecedentes nacionales e internacionales con referencia a los programas sociales.

El tercer capítulo con el marco metodológico en donde se detalla la unidad temática, metodología, el tipo de estudio y diseño, así como el escenario de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el tratamiento de la información.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados con el correspondiente análisis e interpretación que conlleva una investigación cualitativa con un estudio de caso.

En el capítulo cinco se encuentran la discusión de los resultados y luego vienen las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## **8. METODOLOGÍA**

La metodología de la investigación estuvo desarrollada bajo un tipo de estudio descriptivo con un enfoque cualitativo. El diseño fue un estudio de caso enfocado a la población objetivo. La población de estudio estuvo conformado por 76 madres beneficiarias del programa del vaso de leche del centro de acopio de Balconcillo – La Victoria durante el período 2016, el tamaño de la muestra fue de 10 madres beneficiarias. Para la recolección de datos se aplicó la entrevista semiestructurada cuyo instrumento fue la guía de entrevista.

## **9. RESULTADOS**

Para el análisis de la investigación cualitativa se utilizó el Atlas.ti, es un programa de análisis cualitativo el cual me permitió: (a) asociar códigos o etiquetas con fragmentos de texto, sonidos, imágenes, que no pueden ser analizados significativamente con enfoques formales y estadísticos; primero se buscaron códigos de patrones y luego se clasificaron. Estos códigos son las categorías en la presente investigación y se obtuvieron los siguientes resultados:

### **Selección de beneficiarios:**

- Permanecen empadronados niños mayores de 14 años por presentar alguna discapacidad.

- Las madres que se encuentran en período de lactancia están empadronadas hasta que el infante cumpla un año de edad.
- Se empadrona al infante que cumplió un año de edad más no la madre.
- Se reemplazan a las beneficiarias que cambian de domicilio.
- Se reemplazan a las beneficiarias que no muestran interés por consumir los productos del vaso de leche,
- En la gestión del actual alcalde de La Victoria ya no se empadronan a los ancianos por falta de presupuesto.
- Solo se reparten los productos del vaso de leche a los ancianos que fueron empadronados en gestiones municipales anteriores a la actual.

### **Calidad del producto**

- Las madres beneficiarias manifestaron que se les entrega una bolsa de leche evaporada (bolcitarro) y un paquete de hojuelas de avena.
- En cuanto a la calidad del producto manifestaron que se sienten satisfechas ya que tiene un sabor agradable y de fácil preparación.
- Prefieren que se les reparta el producto en físico porque ellas mismas tienen cuidado en su preparación.

### **Desempeño logístico**

- Las madres beneficiarias manifestaron estar satisfechas con el servicio del programa ya que se les entrega el producto según las fechas programadas.
- Hay una distribución equitativa de los productos, cada beneficiaria recibe la cantidad de producto que les corresponde.
- Reciben el producto en óptimas condiciones, ya que jamás les han entregado el producto en mal estado.
- Las madres beneficiarias manifestaron estar satisfechas con el control y supervisión del producto ya que periódicamente son supervisadas para conocer si el programa está cumpliendo con el reparto del producto.

## **10. DISCUSIÓN**

De acuerdo con el objetivo general de analizar, la satisfacción del programa percibida por las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria, 2016, se observó que los beneficiarios entrevistados

están satisfechos con este programa ya que cumple con las expectativas de calidad y servicio en cuanto al producto que consumen. Esto concuerda con lo propuesto en la tesis de Gómez (2012) en la que concluye diciendo que la satisfacción de los programas sociales se basan en las expectativas y necesidades de la calidad del servicio que ofrece el programa, es decir que la evaluación de la satisfacción constituye una parte sustancial de la calidad percibida.

Con respecto al primer objetivo específico de Identificar la cobertura del programa del vaso de leche en las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo- La Victoria, 2016 se encontró una deficiencia en la cobertura y focalización de beneficiarios ya que no se está captando a la población que realmente necesita de este programa alimenticio. Esto concuerda con lo manifestado en la tesis de Contreras y Suarez (2014), manifestaron que la focalización del programa está mal dirigida porque no están llegando a la población objetivo en la tienen que combatir la desnutrición o de lo contrario estarían frente a un programa con fines políticos.

De acuerdo con el objetivo general de analizar la satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria, 2016 llegué a percibir que las madres beneficiarias están satisfechas con la calidad de los productos del vaso de leche así como de la asistencia del programa en general. Esto concuerda con la tesis de Sánchez (2012) en la que manifiesta que el 80% de los padres de los beneficiarios sienten satisfacción con el Programa alimentario “Desayunos infantiles del Municipio de Mosquera – Cundinamarca, ya que los índices de desnutrición son muy bajos gracias a la calidad de los micronutrientes que proporciona el programa del cual se beneficia la población.

Con relación al segundo objetivo específico de determinar la influencia de la calidad de los productos del vaso de leche en la satisfacción de las madres de familia del Centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, 2016, las madres beneficiarias manifestaron estar satisfechas con el programa del vaso de leche ya que cumplen con sus expectativas de consumo que están

relacionadas con la calidad de los productos de dicho programa. Lo obtenido en mi investigación se relaciona con la tesis de León (2010) en donde llegó a la conclusión que los beneficiarios del programa de Abasto social de la leche Liconsa se encuentran muy satisfechos con el apoyo que reciben, mientras que los beneficiarios del Programa 70 y más no se encuentran del todo satisfechos, aunque la calificación obtenida se considera buena o regular.

Con respecto al primer objetivo específico en Identificar la cobertura del programa en las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria, 2016 encontré que existe una deficiente estrategia con respecto a la cobertura del programa del vaso de leche ya que se benefician personas que no lo necesitan. Esto concuerda con la tesis de Cáceres (2010) en la que manifiesta que en su investigación existe una deficiente cobertura de los programas sociales dirigido a los hogares en situación de pobreza, habiendo preferencias en ellos.

En cuanto al primer objetivo específico de Identificar la cobertura del programa en las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria, 2016 se encontró una deficiencia en la focalización de beneficiarios, se necesita mejorar las estrategias para depurar los patrones de beneficiarios y así poder tener una mejor cobertura de la población objetivo. Teniendo en cuenta lo dicho en su tesis Cusihualpa (2013), recomendó que el programa del vaso de leche cuya investigación lo realizó en la localidad de Paucarpata- Arequipa, mejore los mecanismos y estrategias de focalización de beneficiarios para lograr beneficiar a toda la población vulnerable que son prioridad de los proyectos sociales.

Con relación al objetivo general de analizar la satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria, 2016, percibí que las madres estaban satisfechas con los productos del programa del vaso de leche con las que eran beneficiadas. Esto concuerda con la tesis de Esteban (2017) en lo que llegó a la 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” del distrito de Villa María del Triunfo.

Con respecto al objetivo general de analizar la satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres beneficiarias del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria, 2016, las madres beneficiarias manifestaron que estaban satisfechas con la calidad y servicio del programa, pero había un poco de descontento por lo que manifestaron que tenían que pagar para la movilidad que les repartía los productos del vaso de leche. Esto concuerda con la tesis de Solís, Hernán y Álvarez (2015) los que concluyeron diciendo que las familias de los beneficiarios se ven afectados económicamente por los gastos que realizan en la compra de suministros en dicho programa.

Con respecto al primer objetivo específico de Identificar la cobertura del programa del vaso de leche en las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, observé que no existe mucha información de la importancia que es el vaso de leche en el consumo de las madres gestantes y madres lactantes, algunas de ellas desconocen los beneficios de este programa, lo que quiere decir que hay muy poca difusión del programa por ello la cobertura no es al cien por ciento. Esto concuerda con la tesis de Junco (2015) que llegó a la conclusión de que existe una débil intervención educativa y de comunicación desde el establecimiento de salud, existencia de barreras culturales y lingüísticas de las madres, deficiente participación de los promotores de salud de la comunidad.

Con respecto al segundo objetivo específico de determinar la influencia de la calidad de los productos del vaso de leche en la satisfacción de las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria. 2016, las madres beneficiarias manifestaron que desde que iniciaron el consumo del vaso de leche percibieron en sus controles prenatales que se encontraban en óptimas condiciones nutricionales a comparación de meses atrás, es por ello que ellas manifestaron que la calidad de los productos del vaso de leche influyen significativamente en la nutrición de ellas ya que es un alimento complementario en su alimentación muy importante. Esto concuerda con la tesis Puma y Quispe (2016) quienes llegaron a la

conclusión de que la anemia ferropénica en niños menores de 36 meses del programa vaso de leche se presentó al inicio en un 60% del total de niños diagnosticados con anemia y después de la aplicación del programa de educación alimentaria nutricional la anemia se redujo a 13.3%, lo que quiere decir que el programa es óptimo

## **11. CONCLUSIONES**

1. Se concluyó que la calidad de los productos de este programa influye positivamente en el consumo de las madres beneficiarias ya que es relevante en la nutrición de estas personas, complementando su alimentación deficiente, logrando que mejoren su nivel de vida.
2. Segunda: Las madres beneficiarias manifestaron estar satisfechas con el programa del vaso de leche ya que les agrada el producto que reciben, el cual se pudo deducir que hicieron una evaluación cognitiva, manifestando que les agrada el sabor y consistencia de la leche que reciben en el programa.
3. Las madres beneficiarias manifestaron están satisfechas con la calidad del producto del vaso de leche, por lo que su valor nutritivo es supervisado periódicamente por el Instituto de Salud.
4. Se deben mejorar las estrategias de focalización y cobertura de este programa, ya que no seleccionan correctamente a la población más pobre, dejando de lado a las personas que necesitan de la asistencia de este programa social.
5. La cobertura de los beneficiarios no está bien enfocada, se tiene que hacer un mejor seguimiento de la población que necesita de este programa social.
6. Deficiencia en el presupuesto destinado a la ejecución del programa en mención, para cubrir la demanda de la población, por ello la cobertura no abarca a toda la población objetivo.
7. El programa presenta deficiencias en cuanto a la cobertura, ya que existe preferencias en el empadronamiento de beneficiarios y esto se refleja a que algunas madres con hijos discapacitados mayores de 12

años son sacadas del programa, cuando ellos deberían permanecer beneficiándose.

## 12. REFERENCIAS

Cáceres, A. (2010). *Acceso a los programas sociales de transferencias de ingresos de protección a la infancia por parte de los hogares de jóvenes con hijos* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo68/files/Tesis\\_de\\_maestr-a.\\_AdrianaCC-ceres.\\_UTDT.pdf](http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo68/files/Tesis_de_maestr-a._AdrianaCC-ceres._UTDT.pdf)

Contreras, B. y Suarez, K (2014). *Índice de masa corporal en escolares beneficiados con el programa “Centros de distribución de desayunos escolares fríos” que otorga el SMDIF de Metepec, 2012* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/14836/Tesis.417383.Pdf?sequence=1>

Cusihualpa, R. (2013). *Evaluación de la gestión del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de paucarpata – arequipa, periodo anual 2011* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2027/Cusihualpa\\_Arr\\_ospide\\_Regina\\_Shirley.pdf?sequence=1](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2027/Cusihualpa_Arr_ospide_Regina_Shirley.pdf?sequence=1)

Esteban, V. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo- Lima* (Tesis de maestría). Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8963/Esteban\\_MVM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8963/Esteban_MVM.pdf?sequence=1)

Gómez, J. (2012). *Evaluación de la calidad de servicios sociales* (Tesis de Doctorado). Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/2162107x.pdf>

Junco, G. (2015). *Identificación de Los factores que contribuyen y limitan la efectividad del programa de suplementación con multimicronutrientes en la reducción de la anemia de niños menores de tres años del ámbito rural de Vinchos – Ayacucho* (tesis de maestría). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6650/JUNCO\\_GUILLERMO\\_JORGE\\_IDENTIFICACION\\_FACTORES.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6650/JUNCO_GUILLERMO_JORGE_IDENTIFICACION_FACTORES.pdf?sequence=1)

León, Ch. (2010). *Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche Liconsa y el programa 70 y más ciudad de México* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://es.scribd.com/document/368034216/Tesis-Cristian>

Puma, L y Quispe, T. (2016). *Efecto del programa de educación alimentaria nutricional sobre la anemia ferropénica en niños menores de 36 meses y los conocimientos y prácticas alimentarias de madres del programa vaso de leche del distrito de Cayma. Arequipa – 2016* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1861/NUpulul.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, C. (2012). *Caracterización del estado nutricional de los niños y niñas menores de cinco años, beneficiarios del programa*

*desayunos infantiles con amor del municipio de mosquera – cundinamarca- colombia – 2012.* (Tesis de grado Nutricionista dietista). Recuperadode

<https://repository.javeriana.edu.co:8443/bitstream/handle/10554/11987/SanchezForeroCatalina2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Solís, E. Ruíz, J y Álvarez, J (2015). *Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar Qali warma”, distrito de Acomayo – cusco 2014.* (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1007/Erwin\\_Tesis\\_maestría\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1007/Erwin_Tesis_maestría_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **Anexo 7: Declaración Jurada de Artículo Científico**

### **Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico**

Yo, Mary del Rosario Ramírez Verástegui, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09279129, con el artículo titulado: "La satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo- La Victoria, 2016", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Ate, diciembre de 2017.



Mary del Rosario Ramírez Verástegui

DNI 09279129



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Ramirez Verastegui Mary del Rosario

D.N.I. : 09279129

Domicilio : Calle Central Hz-I L-6 los Girasoles - La Molina

Teléfono : Fijo : 6077984 Móvil : 989317541

E-mail : rosario\_ramirezve@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

[x] Tesis de Post Grado

[x] Maestría [ ] Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es):

Dr. Mary del Rosario Ramirez Verastegui

Título de la tesis:

La Satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016.

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Ate, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Signature]

Fecha : 17/04/2018





ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAP VALLEJO

**La satisfacción del programa del vaso de leche percibida  
por las madres de familia del centro de acopio de  
Balconcillo - La Victoria, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Mary del Rosario Ramírez Verástegui**

**ASESOR:**

**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**


**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**


**Administración del talento humano**

**LIMA - PERÚ**

**2017**

Vº Bº PASE A EMPASTADO

  
Dr. Freddy Ochoa Titaje  
METODOLOGÍA INVESTIG. C.  
07/04/2018

1 PRESENTAR LOGO A COLOR.  
2 EMPASTAR.  
  
Dr. Freddy Ochoa Titaje  
METODOLOGÍA INVESTIG. C.  
07/04/2018





**La Satisfacción del Programa del Vaso de Leche  
percibida por las madres de familia del Centro de  
Acopio de Balconcillo- La Victoria, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Bé. Mary del Rosario Ramírez Veristegui**

**ASESOR:**

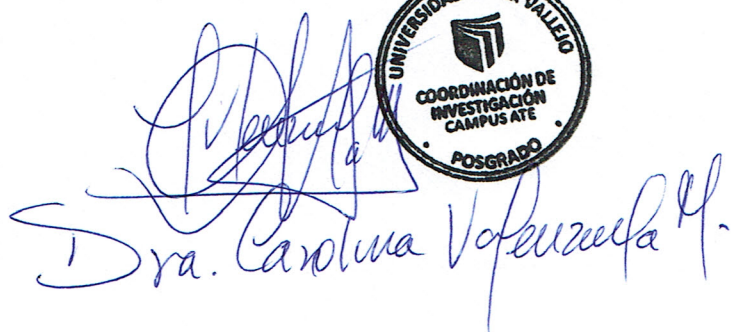
**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**SECCIÓN:**

Resumen de coincidencias

18 %

1	Entregado a Universidad	3 %
2	docplayer.es	1 %
3	tesis.pe.org.pe	1 %
4	documenta.mx	1 %
5	www.kubi.gov.pe	1 %
6	www.mktel.gov.pe	1 %
7	portal.ace.gov.pe	1 %
8	www.contaduria.gov.pe	<1 %
9	mej.gov.pe	<1 %
10	www.murketing.gov.pe	<1 %
11	pt.acidid.com	<1 %
12	luzapex.com	<1 %
13	www.slideshare.net	<1 %

  
Dra. Carolina Valenzuela M.

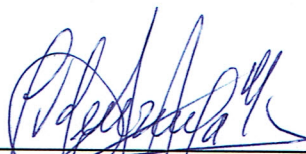


### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Dra. Carolina Valenzuela Moncada, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“LA SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE PERCIBIDA POR LAS MADRES DE FAMILIA DEL CENTRO DE ACOPIO DE BALCONSILO- LA VICTORIA, 2016”** del estudiante **RAMIREZ VERASTEGUI MARY DEL ROSARIO**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 18% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de octubre del 2017



---

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

DNI: 06926623