



El Presupuesto del Programa del Vaso de Leche y la
satisfacción de la población beneficiaria de la Municipalidad
Distrital de Choropampa, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Noé Joel Sánchez Martínez

ASESOR

Dr. Fernando Martin Vergara Abanto

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

Perú – 2018

DEDICATORIA

A todas las personas que día a día se esfuerzan en forma notable para ser mejores en el devenir y con ellas a todos los niños de Chota y del Perú, porque ellos representan el futuro de la patria.

Noé Joel

AGRADECIMIENTO

La supervivencia del ser humano está cubierta de un sin número de desafíos, uno de los cuales, evidentemente se encuentra vinculado con la vida universitaria, porque allí se consolida, no sólo, el discernimiento del escenario en el que se está involucrado, sino también el derrotero hacia el futuro, en esta perspectiva se agradece profundamente a los docentes de la maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, por sus sabias enseñanzas y apoyo incondicional permanente.

Noé Joel

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del jurado, en

cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento la tesis intitulada: EL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE Y LA SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHOROPAMPA, 2018, para obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública.

La investigación es importante, en la medida que esclarece el grado de implicancia que existe entre el presupuesto del Programa del Vaso de Leche la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa.

El presente estudio se ha estructurado en capítulos. El primero de los cuales está referido a la introducción, el segundo de ellos, al método aplicado; el tercero contiene los resultados, el cuarto abarca la discusión de resultados; el capítulo quinto, las conclusiones; el capítulo sexto, describe las recomendaciones y finalmente, las referencias, se ubican en el sétimo capítulo.

Seguro de disponer del reconocimiento del aporte de la presente investigación, aspiro a su evaluación y merecimiento de aprobación; considerando que toda investigación contribuye a la ampliación del conocimiento.

El autor

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	Xii
ABSTRACT	Xiii
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	35
1.5. Justificación del estudio	35
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	36
1.7.1. Objetivo general	36
1.7.2. Objetivos específicos	36
CAPÍTULO II	
MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	38
2.2. Variables	38
2.2.1 Operacionalización de variables	39
2.3. Población y muestra	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.5. Validez y confiabilidad	42
2.6. Métodos de análisis de datos	42
2.7. Aspectos éticos	44

**CAPÍTULO III
RESULTADOS**

3.1. Descripción de los resultados 46

**CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN 60**

**CAPÍTULO V
CONCLUSIONES 64**

**CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES 66**

**CAPÍTULO VII
REFERENCIAS**

ANEXOS

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS Y
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS DE REPOSITORIO
INSTITUCIONAL**

AUTORIZACION DE PUBLICACION

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Población	40
Tabla 2	Muestra	40
Tabla 3	Eficacia	46
Tabla 4	Eficiencia	47
Tabla 5	Equidad	49
Tabla 6	Sostenibilidad	50
Tabla 7	Confianza	51
Tabla 8	Expectativas	53
Tabla 9	Valor percibido	54
Tabla 10	Calidad del servicio	55
Tabla 11	Comparación de resultados	57
Tabla 12	Correlación entre variables	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Eficacia	46
Figura 2	Eficiencia	48
Figura 3	Equidad	49
Figura 4	Sostenibilidad	50
Figura 5	Confianza	52
Figura 6	Expectativas	53
Figura 7	Valor percibido	54
Figura 8	Calidad del servicio	56
Figura 9	Comparación de resultados	57

RESUMEN

La Investigación que se presenta responde a la necesidad de determinar el grado de implicancia existente entre EL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE Y LA SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHOROPAMPA, 2018 tomando en cuenta que al analizar la problemática se comprobó que, efectivamente, es preciso desarrollar un estudio que permita establecer el nivel de significatividad respecto de las variables de estudio.

Esta situación motivó la realización del presente estudio sustentado en la teoría del desarrollo a escala humana de Max-neef, teoría de la nueva gestión pública, teoría de las expectativas de Vroom y también la teoría del control de la calidad de Ishikawa, teniendo en cuenta que el presupuesto del programa del Vaso de Leche incide en la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa.

El estudio se desarrolló guiándose del diseño descriptivo y correlacional, con el tratamiento de una población de 180 beneficiarios y con una muestra de 70 miembros de ellos. Una vez recogidos los datos se procedió al análisis, interpretación y discusión de resultados, llegando a la conclusión de que, efectivamente el presupuesto del Programa del Vaso de Leche tiene incidencia en la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa.

PALABRAS CLAVE: Presupuesto-Programa-Vaso-Leche-población-beneficiaria.

ABSTRACT

The research presented responds to the need to determine the degree of implication existing between THE BUDGET OF THE VASO DE LECHE PROGRAM AND THE SATISFACTION OF THE BENEFICIARY POPULATION OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF CHOROPAMPA, 2018 taking into account that when analyzing the problem it was proved that, indeed, it is necessary to develop a study that allows to establish the level of significance with respect to the study variables.

This situation motivated the realization of this study based on Max-neef's theory of human-scale development, theory of new public management, Vroom's theory of expectations and also Ishikawa's theory of quality control, taking into account that the budget of the Vaso de Leche program affects the satisfaction of the beneficiary population of the district municipality of Choropampa.

The study was developed guiding itself on the descriptive and correlational design, with the treatment of a population of 180 beneficiaries and with a sample of 70 members of them. Once the data were collected, the analysis, interpretation and discussion of results were carried out, reaching the conclusion that, in effect, the Milk Glass Program budget has an impact on the satisfaction of the beneficiary population of the Choropampa district municipality.

KEYWORDS

Budget-Program-Glass-Milk-population-beneficiary.

I
INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

El presupuesto es considerado como un instrumento muy importante, por esta razón; se han realizado números esfuerzos, en los últimos años para ejecutar una mejor gestión presupuestal del estado y en consecuencia la gestión pública en su conjunto.

La Ley 28927, Ley de presupuesto (2007) dispone de un capítulo especial en el que se establecen la ejecución de metodologías referentes al “presupuesto por resultados”, dando impulso para mejorar la fase de programación, formulación, ejecución y su posterior evaluación presupuestal. Buscando así vincular la etapa de planificación con la etapa del presupuesto y para de esta manera contribuir con la mejora continua del estado. La Ley pone pautas para la elaboración del presupuesto y se aplica desde el 2007 sobre todo en actividades que priorizan a la infancia, a partir de 2008 se aplica a la totalidad de las entidades del estado.

La planificación junto al presupuesto público son los principales instrumentos para un adecuado funcionamiento de un gobierno local, dentro de este presupuesto se incluye el del programa del vaso de leche, proveniente de la fuente de financiamiento de recursos ordinarios, destinado exclusiva y únicamente para la adquisición de los insumos, y la preparación de las raciones que luego son destinados a los beneficiarios del indicado programa. La Municipalidad Distrital de Choropampa, para brindar un

adecuado servicio, incluye en el presupuesto del programa, recursos provenientes de otras fuentes de financiamiento, siendo estos destinados a gastos administrativos, de transporte (reparto) y para el desarrollo de capacitación dirigida a los comités de madres del Programa del Vaso de Leche, priorizando a los grupos³ de niños comprendidos entre 7 y 13 años, ancianos y personas afectadas por TBC.

El Programa (VdeL) tiene carácter social, destinado a ofrecer alimentos a la población de condición vulnerable, en la proporción de una ración diaria, para, de ese modo apoyarla en la superación de la inseguridad alimentaria en la cual se encuentra. Las acciones que realiza el programa son desarrolladas con la participación comunal, su fin último es elevar el nivel de nutrición y por ende alcanzar mejoría de la calidad de vida; situación de calidad que proviene de deviene de una precaria condición económica que no le permite satisfacer sus necesidades de tipo elemental. El Programa está ligado a la gestión que ejerce la municipalidad, a través de los comités conformados por beneficiarios del mismo Programa, lo cual ha traído como producto favorable en la movilización social, generando organización, participación, proporcionado desarrollo de liderazgo, con especial énfasis en movimiento

El Programa Vaso de Leche se ha caracterizado por estar ligado a la gestión municipal y por ser básicamente operado por comités de beneficiarios del propio Programa, trayendo como producto añadido, un importante progreso en la movilización social organizada, y generando un notorio espacio de desarrollo de la participación ciudadana, y la formación de un creciente contingente de líderes, especialmente dentro del movimiento popular femenino (Suárez, 2003).

El programa del vaso de leche fue instaurado por Ley N° 24059, publicado en enero, 1985; tiene como objetivo mejorar los estándares de nutrición de los sectores más necesitados, que por su limitado poder adquisitivo, no tiene medios para cubrir sus necesidades básicas, y de ese modo evitar la desnutrición. El programa, alienta a la población organizada,

prioriza a los niños de 0 a 6 años, madres gestantes y madres en fase de lactancia; el programa señala que los productos consumidos por los beneficiarios deben ser de origen nacional en su totalidad, además, que se debe de entregar preparado para ser consumido diariamente en el momento de la entrega, en la actualidad la entrega se realiza mensualmente en el mejor de los casos y por consiguiente sin preparar contradiciendo de esta manera la norma vigente; en consecuencia el servicio brindado por la municipalidad no es el más adecuado, con el presente estudio pretendemos medir el grado de satisfacción del beneficiario del vaso de leche, desde el empadronamiento en los respectivos comités, hasta la entrega final de los productos.

Los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche son clasificados como población vulnerable, a quienes se les ofrece una ración de alimentos para cada día], con el fin de apoyarlos, en lo que significa la superación de la escasa seguridad alimentaria en la que, fortuitamente, se encuentran, con la intervención decidida de la colectividad, que les permita mejorar su nivel de nutrición y calidad de vida, que naturalmente, por la inestabilidad de su situación económica, no dispone de la posición para satisfacer sus necesidades básicas.

En la Ley 24059, se estipula que la municipalidad correspondiente asume los mecanismos adecuados para organizar, desarrollar y controlar todas las acciones para atender a la población materno infantil, para lo cual dispone de la participación de las organizaciones comunales. Para ello, crea el Fondo del Vaso de Leche con los recursos económicos del presupuesto de la República destinados para este rubro, con los recursos que las municipalidades aporten y con los aportes de donaciones provenientes de la cooperación de carácter internacional. El indicado Fondo se encarga de asignar los recursos que correspondan para la ejecución del Programa en cada una de las municipalidades de acuerdo a la población de beneficiarios de su circunscripción.

Un beneficiario es el grupo de personas o la persona que posee necesidad por satisfacer y por lo cual requiere utilizar o utiliza los servicios

para satisfacerla. En el sentido original, satisfacción se refiere a complacer sea una necesidad o un deseo, por ello el Programa tiene por esencia cubrir las necesidades de los usuarios. (Hernández, 2011).

El Programa Social del Vaso de Leche partió de una iniciativa cuyo propósito era la repartición de vasos de leche para los niños que estaban en situación de pobreza en nuestro país, siendo considerado. Es considerado, actualmente, como uno de los programas más grandes, que se gestiona en todo el Perú, por intermedio de las municipalidades, empleando organizaciones conformadas por mujeres de la colectividad y se pretende combatir la malnutrición de los segmentos que están en profundo peligro, así como el fomento de la lactancia de los infantes hasta se encuentren en condiciones de desarrollarse totalmente.

Las personas que acceden temporalmente a los servicios o bienes de un programa social o varios de ellos, motivados por su situación de vulnerabilidad, pobreza o de riesgos social son denominados beneficiarios. Entre ellos se ubica a los adolescentes, niños, personas en condición discapacidad, de edad avanzada y las que son víctimas de violencia familiar (Alva, 2014, p.32)

En este escenario y en direccionalidad, acaso, primaria, satisfacer implica gratificar una aspiración y como consecuencia, satisfacción se concibe como el ejercicio de complacer una insuficiencia o una esperanza y la esencia del Programa del Vaso de Leche que ofrece la municipalidad distrital de Choropampa es la búsqueda permanente de la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios, en el entendido de que tenerlos contentos a ellos, no es sino, un aspecto muy relevante en el marco de los servicios que ofrece, teniendo en cuenta que el bienestar y el fastidio constituyen las discreciones de valor de los seres humanos respecto a la eficacia de la atención adoptada y de sus resultados.

Los estudios actuales sobre la satisfacción que experimentan los beneficiarios aportan elementos importantes dado el mundo competitivo y global en el que la ventaja entre una y otra organización está definida, entre otros factores, por la satisfacción del cliente en respuesta al servicio que se ofrece al cliente

externo a través de interacciones sistemáticas y personales agradables, entregas oportunas y, la atención comprensiva a las inquietudes o reclamaciones que señalara el comprador. Una medida aceptables sobre el éxito de una empresa , es la satisfacción de las expectativas y necesidades de los beneficiarios, especialmente en los últimos tiempos, donde las empresas modernas tienen por fortaleza la capacidad para generar conocimientos y para adaptarlos a sus propias condiciones en pro de disponer nuevos o mejorados bienes y/o servicios para sus clientes.(Hernández y Medina, 2014).

El Programa del Vaso de Leche se realiza a partir de la filtración de los potenciales beneficiarios, otorgando prioridad a las familias que se encuentran en mayor nivel de vulnerabilidad. En acto posterior, se procede a distribuir los tarros de leche a los Comités de madres, mediante su presidente, con la finalidad de que se encargue de la repartición de las personas que necesitan de este beneficio.

Todo beneficiario es una persona distinta con gustos y preferencias diferentes y con deseos de ser cumplidos por ello se debe poner a su alcance servicios que respondan a esas exigencias y diversidades para poder atenderlas. En ese sentido, la información que se disponga debe ser fidedigna para la clasificación de los usuarios y posteriormente realizar la verificación del cumplimiento del logro de los objetivos y mecanismos de intervención del Programa. Asimismo, la focalización es clave para el desarrollo del programa ya que con ella se puede realizar el monitoreo de la atención a los beneficiarios (Alva, 2014)

En consecuencia, la municipalidad del distrito de Choropampa, provincia de Chota ejecuta el Programa del Vaso de Leche, en coordinación con el Comité de administración del vaso de leche; programan la compra de la leche de acuerdo al presupuesto y al número de beneficiarios. El producto comprado es **HOJUELAS DE AVENA, KIWICHA AMARANTO, GARBANZO CON LECHE ENTERA EN POLVO CON OMEGA 3, 6 Y 9** en bolsas de 100 gramos, que son entregados en insitu al comité de vaso de leche.

1.2. Trabajos previos.

Mora (2012), realiza un trabajo de investigación sobre un Plan estratégico con la finalidad de implementar el presupuesto por resultados en el área de la Secretaría de Educación Pública con la finalidad de mejorar gasto público otorgándole calidad; concluye que los funcionarios responsables de la estructuración del presupuesto no hacen uso de la información del Sistema de Evaluación del Desempeño, no aplican el marco lógico (MML) en la asignación de los recursos, por lo que la presupuestación resulta errónea y ello genera subejercicios. Sugiere que es importante la capacitación en Metodología del Marco Lógico así como el manejo de los elementos jurídicos, los conceptos, la metodología y el proceso pertinente para la construcción del MIR. Detectó también que cuando se inició la implantación del SEP, se lo hizo con mirada burocrática asumiendo compromisos que no afectaban la dinámica de la organización.

Por su parte, Pozo (2011) realizó un estudio relacionado a la satisfacción que muestran los usuarios en la cooperativa de transportes “Flota Pelileo” en su relación con la calidad del servicio, concluyendo que los usuarios no están muy satisfechos por el trato, con uso de groserías, que algunos empleados dan en momento de la venta de boletos o al brindar información sobre turnos y horarios. La cooperativa está empeñada en renovar el servicio de transporte y también la atención de las oficinas para conservar la demanda creciente de un servicio de elevada calidad.

El servicio que ofrece la cooperativa es de buena calidad; los empleados se esfuerzan aunque no han recibido capacitación. Sugiere el investigador, que debe otorgarse capacitación para que mejore el servicio se mantengan clientes fijos estableciendo una relación clara y concisa así como oportuna.

La preferencia de los usuarios por la Flota Peileo es notoria ante las otras cooperativas, pues reciben un servicio de acuerdo a lo que requieren;

plantea que las oficinas también deben mejorar, pues los servicios que brindan Santa y Baños hay similitud.

Remigio (2017), en su tesis titulada, El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017, concluyó:

El Presupuesto por resultados influye en la calidad del servicio de la población beneficiara del programa del vaso de leche de la municipalidad provincial de Bolognesi.

El presupuesto destinado a la consecución de insumos del vaso de leche, a pesar de ser el mismo de años anteriores es suficiente, gracias al a focalización de hogares realizado por la municipalidad provincial de Bolognesi.

El servicio brindado por la municipalidad provincial de Bolognesi, va mejorando paulatinamente, contando con buena aceptación de los insumos utilizados, y el trato que muestran los funcionarios a los beneficiarios.

La calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Bolognesi, va acorde con el presupuesto adicional que destina al programa, para realización de capacitaciones a los beneficiarios.

Prieto (2012) desarrolló un trabajo de investigación relacionado con la influencia que ejerce el presupuesto por resultados en la calidad correspondiente al gasto que realizan las municipalidades de Lima, Junín y Ancash, durante el periodos 2006 – 2010, llegando a las conclusiones siguientes:

La ejecución del Presupuesto por resultados, por parte de las municipalidades peruanas logra mejorar la calidad correspondiente al gasto

público pues son orientados a favorecer la calidad de vida de los beneficiarios mediante recursos asignados a los programas estratégicos para incidir en la nutrición de la etapa infantil, la educación básica, la dación de servicios, en el sentido de que los programas son el medio del cual dispone el presupuesto, desde el enfoque por resultados.

Actualmente, los indicadores para la evaluación presupuestal no llegan a considerar los efectos positivos, que a nivel social, se debe brindar a la población, más aún, los responsables de elaborar evaluación los desconocen. Los indicadores se destinan a medir el monto del gasto solamente, desatendiendo su calidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-Neef

Max-neef (1998) plantea una comprensión del “sistema económico” en su estructura y dinamismo, desde una mirada de la atención a las necesidades básicas que están incluidas en la totalidad de las relaciones que sostienen los seres humanos entre ellos mismos, entre ellos y la naturaleza y, entre ellos y la historia. Es decir necesidades que surgen en el marco ecológico y social, dentro de una institución, en los grupos sociales, en la interconexión en los aspectos económicos y también políticos, en la trama cultural que otorga sentido a la totalidad de las relaciones, que resultan ser sistémicas.

El Desarrollo a Escala Humana, desde la postura del autor demanda de una forma distinta de interpretar la satisfacción de las necesidades de los seres humanos, de la realidad. Esto implica un desafío para quienes se dedican a la política, a la planificación, a la promoción y especialmente, a los actores del desarrollo, consistente en manejar este enfoque en la orientación de sus aspiraciones y acciones.

El desarrollo debe entenderse como aplicable a las personas y ocurre en mejor expresión si permite elevar la calidad de vida de éstas; ello está en dependencia de las posibilidades que existan para satisfacer de modo

adecuados sus necesidades que se definen como fundamentales. (Max-neef, 1998).

El ser humano satisface insuficiencias variadas y recíprocas, las cuales requieren ser entendidas como una estructura, en la que las necesidades se relacionan mutuamente como consecuencia de la fuerza del proceso de satisfacción. Las necesidades son disgregadas en función a diversos procedimientos y las ciencias sociales brindan una compleja y vasta literatura.

Max-Neef (1998) categoriza las necesidades humanas en axiológicas y existenciales. La combinación que plantea favorece operar con la clasificación en la que se incluyen tanto las referidas a Ser, Hacer, Tener y Estar como aquellas de subsistencia, de Protección, de Afecto, de Entendimiento, de Participación, de Ocio, de Creación, de identidad y de libertad. De esta clasificación se deriva que, por ejemplo, el abrigo y la alimentación no deben ser consideradas como necesidades sino como los satisfactores de la necesidad de subsistencia, de carácter fundamental. Asimismo, la educación, cual fuere su carácter, informal o formal, la investigación, el estudio, la estimulación temprana y la meditación constituyen satisfactores del entendimiento. Y, como satisfactores de la "protección" como necesidad se tienen a los protocolos que se aplican a la salud, la previsión, las estructuras sanadoras.

La correlación asociativa entre las necesidades y sus satisfactores es reducida ya que un satisfactor podría favorecer paralelamente a diferentes necesidades o, inversamente una necesidad podría requerir de satisfactores diferentes para llegar a satisfacerse. Estas relaciones entre satisfactores y necesidades varían según tiempo, espacio y circunstancias. Un ejemplo, valga para ilustrar lo afirmado: Una madre, al dar el pecho a su bebé, contribuye a que él reciba satisfacción simultánea tanto para las necesidades de subsistencia como para las de protección, afecto e identidad. Esta situación es distinta cuando el bebé es alimentado de modo más mecánico.

Las diferencias identificadas entre el concepto de necesidad y el de satisfactor, llevan a formular dos postulados. El primero referido a que las necesidades humanas fundamentales son finitas y clasificables y el segundo, que las aquéllas necesidades son las mismas en todas las culturas aun cuando el periodo histórico difiera; las modificaciones están referidas a la manera o a los medios que se utilizan para su satisfacción (Max-Neef, 1998).

En este marco conceptual la aptitud que se asume en la satisfacción de una necesidad se configura en la motivación que da lugar a una forma de responder en los beneficiarios acerca del servicio que ofrece el Programa del Vaso de Leche que ofrece la municipalidad distrital de Choropampa.

Actualmente, el sistema de dominación económica experimente profundos cambios, dada la mundialización de diferentes componentes, como el económico por el apogeo del capital financiero: la crisis en la que se encuentra el estado de bienestar, la participación creciente del complejo militar en los aspectos económicos de los países y las múltiples consecuencias de las constantes oleadas tecnológicas tanto en los patrones de producción como en los de consumo. En consecuencia, los seres humanos se encuentran con obstáculos que les impiden adquirir la lucidez necesaria para enfrentar con energía e imaginación los problemas, convirtiéndose en una especie de administradores somnolientos de una crisis intuida como imposible de resolver por medios propios.

Esta somnolencia, provocada por la crisis de la utopía, se expresa en rostros de derrotismo, de abulia, de desmovilización, de individualismo exacerbado, de angustia, miedo y cinismo. (Max-neef, 1998).

Teoría de la nueva gestión pública

Esta teoría defina la relación que sostiene el estado con el ciudadano, lo definiéndolo como cliente al cual le provee de bienes y servicios de acuerdo a las preferencias que manifieste. En tal sentido, el presupuesto por

resultados es un sistema que, manteniendo la sostenibilidad fiscal, establece la relación costos de los programas sociales o servicios públicos – impacto en la población objetivo. Esta teoría plantea una relación dinámica en la cual las acciones y asignación de recursos son guiadas por los resultados. “...los resultados obtenidos se comparan con los deseados, y dependiendo de esta brecha se revisan las políticas y programas para garantizar la consecución de las metas establecidas”. (Banco Central de Reserva, 2006, p. 45).

En concordancia con este marco teórico, el Banco Mundial (1998) establece tres pilares cumplirse en presupuestos por resultados: Disciplina fiscal en el manejo de las finanzas públicas para asegurar la sostenibilidad de las políticas públicas; asignación de recursos públicos en función a las prioridades públicas; implementación de las prioridades con uso efectivo y eficiente de los recursos.

El presupuesto del Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Choropampa vincula al beneficiario como cliente del Estado, en cuyo contexto demanda de éste, el aprovisionamiento de los servicios que esté acorde con sus preferencias y expectativas y que por lo tanto sea de calidad y como tal satisfaga sus necesidades.

Teoría de las expectativas de Vroom

Marrugo y Pérez (2012) muestran la definición sobre expectativas, que desarrolla Vroom, en su teoría, referida a la espera o creencia de que una conducta específica causará un resultado también específico. El valor, viene a ser, en esta teoría, la satisfacción anticipada que se tiene hacia un elemento particular del entorno, en consecuencia, se da valor positivo cuando la persona prefiere conseguir el estímulo a no conseguirlo. El valor intrínseco se produce cuando el valor positivo proviene de la ejecución de una actividad, con la finalidad de obtenerlo, como es el caso de las acciones de ocio o de los hobbies. El valor de dificultad: se produce cuando el estímulo demanda de mayor esfuerzo en su consecución, donde el simple hecho de conseguirlo

produce satisfacción en la persona que ejecuta la acción. Valor instrumental, se produce cuando el elemento o estímulo actúa como meta de corto plazo para luego conseguir una meta mayor, a largo plazo. Valor extrínseco: se produce porque su importancia se base en el placer de recibir efectos tangibles, por ejemplo el dinero, más aún cuando éste funciona de “instrumento” en la obtención de los deseados resultados.

La teoría de las expectativas recomienda que los usuarios configuran sus posibilidades en lo que significa el desenvolvimiento de las cualidades del producto o servicio, a priori a la realización de la operación. Cuando se origina la adquisición y se emplea el servicio o producto, el interesado coteja sus expectativas sobre las peculiaridades de los cuales, con el desempeño objetivo sobre el particular, utilizando un registro de la forma “mejor o peor que”. Se origina una contrariedad positiva sobre si el producto o servicio es excelente, en tanto que una incoherencia negativa si es peyorativo de lo deseado. Una sencilla ratificación de las expectativas se genera en instancias de que el ejercicio del producto o servicio resulta como era esperado. La comparecencia del usuario se aguarda en tanto las diferencias positivas aumenten.

La teoría de las expectativas señala la inexistencia de un principio con carácter universal que explique aquello que motiva a las personas con las cosas que llegan a valorar positivamente. Destaca comportamientos esperados y se pregunta si los empleados los conocen e identifican la forma en que serán evaluados. Esta teoría se refiere a las percepciones, colocando a la realidad como menos relevante en relación a aquéllas; las percepciones que los individuos tienen sobre el desempeño, sobre las recompensas y sobre los resultados, no los resultados mismos, generarán su motivación, o sea, su nivel de esfuerzos. (Marrugo y Pérez, 2012).

La teoría de las expectativas remarca las ventajas o los estímulos, motivo por el cual, el presupuesto asignado al Programa del Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Choropampa, las cuales deben circunscribirse a las

aspiraciones de los beneficiarios para que ofrezcan un servicio con buena calidad a los clientes y que éstos, obviamente, se sientan satisfechos, considerando que el interés de cada usuario maximice la complacencia deseada.

Teoría del control de la calidad de Ishikawa.

Ishikawa, (1986) ofrece aportaciones a la estructuración actual que se da al diagrama causa - efecto, para realizar el análisis de causalidad. Hoy conocido como diagrama de Ishikawa; además aportó a la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón.

En concordancia con Ishikawa (1986) la participación de todos en el control de la calidad es importante, desde los directivos hasta los trabajadores de menor nivel de jerarquía. El movimiento de la calidad debe imponerse en todos los procesos de la empresa. Plantea factores como los siguientes:

Lo más importante: el cliente.

Reducir costos y desperdicios en general

Prevenir y no corregir.

Resultados se dan a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.

Todos los miembros deben participar e involucrarse.

Se debe trabajar en equipo.

Hay que medir los resultados.

Se debe dar reconocimientos.

El compromiso y apoyo de la alta dirección es necesario.

Se debe instituir programas de capacitación.

Crear conciencia de la necesidad.

Para lograr bienes o servicios con la calidad acorde a los requisitos de los clientes se requiere control de la calidad, entendido como el sistema de métodos de producción. Este control consiste en diseñar, desarrollar, manipular, facturar y sostener un producto de elevado nivel de calidad y económico, útil y de satisfacción del consumidor. Esta meta es posible si en la empresa todos sus miembros participan y promueven el control de calidad, en todos los niveles de jerarquía.

Ishikawa (1986) refiere que el control de calidad se realiza cuando se llega a producir bienes o servicios satisfactorios para lo requerido por el consumidor, yendo más allá de cumplimiento de normas o especificaciones. Las exigencias del consumidor son variables, por ello la producción debe orientarse hacia ellas, son de vital importancia. Tales exigencias deben ser asumidas desde el diseño del producto, pues como indica el autor, el consumidor es el rey; él tiene el derecho de escoger los productos. En consecuencia, la calidad se define como la calidad de todos los elementos del sistema de producción: calidad del trabajo, del servicio, de la información, del proceso, de las personas (trabajadores, ingenieros, gerentes, ejecutivos) del sistema, de la empresa, de los objetivos; una calidad en todas sus manifestaciones.

En este ámbito, el presupuesto del Programa del Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Choropampa necesita optimizarse siempre, para ofrecer un servicio de calidad, a sus beneficiarios.

1.3.1. Presupuesto del Programa del Vaso de Leche.

En el campo estatal, el presupuesto público son los ingresos y gastos proyectados a futuro, que son utilizados por los Gobiernos Locales para la consecución de los bienes y los servicios. Con su utilización las municipalidades cumplen sus metas.

La Ley 28411, del Sistema Nacional de Presupuesto establece que el presupuesto es un medio que posee el estado para gestionar su funcionamiento y ayuda al sector público, a alcanzar sus objetivos y metas contenidos en el

POI. Además, la manera de expresar cuánticamente en que se gastara durante el año, por cada sector del aparato estatal.

“El Presupuesto público es demasiado importante, debe ser muy debatido y estudiado, para una adecuada planificación” (Ortega, 2004). No sólo para no realizar gastos innecesarios, como generalmente sucede en las entidades estatales; porque en estos tiempos ningún pliego es capaz de adquirir todo lo que necesita. Un presupuesto bien concebido, es un eficiente instrumento para gobernar, administrar y planificar.

El presupuesto por resultados

Este presupuesto es un método en el que se vincula un aumento de gasto a un incremento de producción de bienes, y servicios de instituciones con eficiencia, pudiendo ser medido el cambio de resultados.

Este método requiere del desarrollo de programas, que articulen los gastos con todos sus componentes; costeen actividades y programas por unidades de producto o de servicio, a través de sistemas de datos articulados en clasificadores de gasto, costos, acciones y programas y, a través de la contabilidad; con la disposición de capacidades nuevas en recursos estatales donde los montos se programan, asignan, ejecutan y evalúan en concordancia a los cambios específicos positivos que se quieren alcanzar en el bienestar de los ciudadanos. Además, el método de presupuesto por resultados se basa en una visión integrada de la planificación y el presupuesto; de lo que se desea alcanzar y del cómo se va a gastar con la finalidad de lograr el objetivo.

El presupuesto por Resultados es la metodología por la cual el gasto estatal es orientado a satisfacer las carencias básicas que tiene la comunidad, para lograr un mejor nivel en su calidad de vida. El objetivo de mayor relevancia del estado, es contar con un gobierno capaz de dar eficazmente bienes y servicios que requiere la comunidad (Álvarez, 2010).

El Congreso de la República del Perú, tiene el concepto que un Presupuesto por Resultados, debe ser un Presupuesto que en sus tres niveles

de gobierno sea participativo y descentralizado, además ser una herramienta de gerencia estratégica de asignación de fuentes de financiamiento, además de utilizar sistemas modernos de información, para que la formulación del presupuesto sea simple, y de esta manera hacer una eficiente gestión estatal.

El Congreso indica que se permita a los usuarios ser parte, ya que como destinatarios de los recursos del estado, se les debe rendir cuenta a quiénes se dirigen el dinero estatal. Además de articular a los actores y a las acciones para lograr los resultados deseados. El presupuesto por resultados inicia un nuevo esquema de un enfoque por sectores e instituciones, que antes de esto se caracterizaba por la duplicidad en las acciones.

Sistema de Evaluación

Desde el 2007, se implementa la etapa de Evaluación Presupuestal, un nuevo instrumento para aplicar en la evaluación de los programas sobre la administración por resultados. Estas evaluaciones son aprovechadas en la realización de correctivos en los procesos de los programas seleccionados. Asumen esta función, los gobiernos regionales y locales, quienes deberán iniciar el desarrollo de la Programación Estratégica y los indicadores de desempeño con la finalidad de ofrecer información para la administración basada en resultados.

Por intermedio del Ministerio de Economía y Finanzas , el Presupuesto en mención, es aplicable anualmente, contando con directivas y técnicas para la programar, ejecutar, seguir y evaluar, las participaciones coordinadas con transparencia y sustento, para el requerimiento de bienes y servicios, teniendo en cuenta el número de habitantes y la mejora que esta genera, en el tipo de vida del poblador, para luego ser conseguidos, en base a criterios eficientes, eficaces e igualitarios (Salhuana, 2008).

El Presupuesto por Resultados nos lleva a cambiar la manera en que se toman las decisiones de administración presupuestal, encarrilada en el compromiso de gastos y la consecución de bienes y servicios solo para el funcionamiento de la institución, a otra que privilegia a la población.

En la tradición, la formulación presupuestal solo tomaba en cuenta las necesidades de las instituciones, priorizando solo lo que éstas necesitan o requieren para funcionar adecuadamente, sin considerar a la persona y a lo que estas requieren. A diferencia el Presupuesto por Resultados, toma en cuenta el gasto en función al logro de objetivos, pudiendo estas ser cuantificadas, además deben evidenciarse en la persona, la priorización de los objetivos debe centrarse en lo que la persona realmente carece (USAID-PERU, 2010).

De esta forma, el presupuesto estatal es la herramienta principal para incentivar el desarrollo, tanto económico como social de la nación, además de alcanzar mejoras considerables en la calidad de vida de los pobladores. Si es conducido eficientemente, puede ayudar a disminuir los elevados índices de pobreza y desigualdad social que aún existe en el país. Lamentablemente, el tipo de gasto realizado en los últimos años no han creado modificaciones significativas en el estilo de vida de los habitantes del país; pues la mayor aportación presupuestal ha sido destinada a los grandes proyectos de infraestructura, que en alguno de los casos, han tenido poca repercusión en el bienestar de población.

1.3.2. Dimensiones del presupuesto del programa del vaso de leche

Eficacia

Puede ser entendida como el grado de alcance de los objetivos que se diseñaran por las políticas o programas.

Un objetivo debe lograr explicitar claramente aquello que se busca obtener; delimitando, precisamente, el tiempo en el que se lo logrará. En tal sentido, una iniciativa se torna eficaz en tanto cumple con los objetivos planteados en el tiempo señalado y en el nivel de calidad esperado (Mokate, 2002, p. 2).

Eficiencia

La eficiencia califica la manera en que los objetivos sean realizados; se aplica a lo que realiza cumplidamente la función a que está destinado”. La eficiencia consiste en “la virtud para lograr algo. Relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada en hacer algo y el resultado logrado. Productividad”. Algo es eficiente si se caracteriza “por la capacidad para seleccionar y usar los medios más efectivos y de menor desperdicio con el fin de llevar a cabo una tarea o lograr un propósito. (Mokate, 2002).

Equidad

En el contexto de políticas y programas sociales, se ha asociado el concepto de equidad típicamente con algún concepto de igualdad. No obstante, se han propuesto diferentes interpretaciones de la igualdad asociada con equidad. Específicamente, se ha hecho referencia a la “equidad vertical” – el tratamiento igual para todos los diversos grupos e individuos de la sociedad y a la “equidad horizontal” – “igual tratamiento para iguales”. La promoción de la equidad vertical insinúa que la equidad es equivalente a la igualdad absoluta. En contraste, la equidad horizontal abre la puerta a la tolerancia de tratamientos diferenciados, con el raciocinio de que los individuos y grupos son diferentes y pueden ser tratados en forma diferenciada sin ser “injusto”. Es más, la equidad horizontal podría conducirnos a pensar que el tratamiento diferenciado es justo, ya que podría tener el fin de corregir o ajustar diferencias ya existentes entre diversos grupos o individuos. Intervenciones desiguales (por ejemplo, focalizadas en poblaciones pobres) provenientes de organizaciones del gobierno y no gubernamentales resultarían adecuadas con su funciones de compensadores y correctores de las inequidades que existen en la distribución de los ingresos y riquezas (Mokate, 2002).

Sostenibilidad

Apoyo continuo de los actores cuyo poderes, participación y/o aportes resulta indispensable para que una estrategia puedan sostenerse en el tiempo. Entendida como la capacidad de una iniciativa para mantener un apropiado flujo de los recursos financieros y de ese modo garantizar que los efectos deseados se den de manera continua, como consecuencia del auge en el financiamiento provisto por la banca multilateral. Difícilmente, se señalan objeciones al hecho de que una iniciativa pueda mantenerse a través del tiempo; aunque la sostenibilidad requiere que la iniciativa se mantenga en armonía con otras iniciativas y otras dinámicas de su entorno (Mokate, 2002).

Programa del vaso de Leche

El Programa del Vaso de Leche (PVL), es un programa de ayuda creado por la Ley N° 24059 y mejorada con la Ley N° 27470:

Para otorgar alimento diario a beneficiarios que tienen escasa nutrición, tiene la finalidad de ayudar a minimizar una necesidad alimentaria en la que están. La participación de la población está muy involucrada en el programa; el fin máximo es elevar el nivel de nutrición, para ayudar y otorgar calidad de vida al área de la población, que por su bajo poder adquisitivo, no puede atender sus necesidades básicas.

La población beneficiaria es priorizada mediante un sistema de focalización de hogares, y va dirigido a, niños 0-6 años y madres en estado de gestación (máxima prioridad), niños de 7-13 años, ancianos y personas con TBC. El Programa tiene cobertura a nivel nacional, pues llegando a las 1834 municipalidades provinciales y distritales del país.

La Decimocuarta Disposición Final de la Ley N° 29289, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2009, que modifica el numeral 7.1 del artículo 7° de la Ley 27470, señala que el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES) aprueba, mediante resolución ministerial, los índices de distribución de los recursos aplicables a partir del 2010, destinados al financiamiento del Programa del Vaso de Leche de las municipalidades a nivel nacional.

1.3.3. Satisfacción de la población beneficiaria

Kotler (2003) plantea este concepto, en el beneficiario, del siguiente modo: "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

El autor señala que, aun cuando existe una variedad de beneficios alcanzables por toda la organización al lograrse la satisfacción de los usuarios, éstos se pueden resumir en tres tipos: Primer beneficio: la satisfacción del cliente lleva a que el se vuelva aliado, de ese modo la empresa obtiene su lealtad y la posibilidad que continúe así en el futuro. Segundo beneficio: la comunicación que realiza el usuario satisfecho a otros de las experiencias positivas que tiene con el producto o servicio recibido; de este modo la empresa se beneficia con la difusión y gratuidad de esta por parte del cliente en sus diferentes espacios de actuación. Tercer Beneficio: Un cliente satisfecho hace a un lado a la competencia; en este contexto la empresa se beneficia obteniendo un lugar en el mercado. Toda organización que produce satisfacción en el usuario, se beneficia de lealtad, traducida en futuras adquisiciones, difusión, traducida en nuevos clientes; y presencia en el mercado (Thompson, 2006).

La satisfacción de los usuarios es una meta ineludible para las empresas debido a los beneficios que se obtienen cuando se atiende a sus requerimientos. Es el usuario el que determina, finalmente, si el producto o servicio es de calidad.

1.4.4. Dimensiones de la satisfacción de la población beneficiaria

Confianza

Esta dimensión referida al índice que alcanza la satisfacción mide la percepción que tiene el cliente sobre la capacidad de una organización o empresa para prestar un servicio en subsiguientes procesos, futuros, la capacidad de retener al cliente, la capacidad para lograr que los clientes hablen bien de ella, de recomendar el servicio o producto a otras personas. (Mejías y Manrique, 2011)

“Es la expectativa de una parte (persona, grupo, empresa) acerca de un comportamiento éticamente justificable en una relación de intercambio económico de mutua reciprocidad” (Hosmer, 1995). Buena voluntad de depender del socio del intercambio económico con base en las expectativas de lo que se ha pagado en relación con el beneficio que obtendrá la parte que ha confiado (Sanz, Ruiz y Pérez, 2009).

Expectativas

Viene a ser el nivel de referencia deseado para el producto o para el servicio, por parte del consumidor, antes de realizar la compra.

Perspectiva, visión o anhelo de llevar a cabo o lograr un objetivo establecido

Las expectativas están relacionadas con el comportamiento, manifestando la actitud que acompaña la conducta del consumidor. Estas expectativas intentan ser representadas por los modelos financieros de decisión, valoración como fundamento para lograr elaboración de una teoría basada en la estructura lógica de los resultados estimados. (Ceballos, 2010).

Valor percibido

Para (Schifman y Kanuk, 2010:8). “Es el comportamiento que los consumidores muestran al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar los productos y servicios que, consideran, satisfarán sus necesidades”. Se refiere a actos, acciones, relaciones de los individuos en la búsqueda de obtener y usar bienes y servicios, o sea productos, que permitan satisfacer sus necesidades (Fisher, 1997). También definido como los modos en que el consumidor decide la adquisición de productos o de servicios que lo conduzcan a satisfacer sus deseos y necesidades (Atoche, 2010).

Nivel de preferencia que otorga una persona a un producto o servicio (Robles y Alcérreca, 2000). En tanto, el valor determina el constructo social de precio justo. Se refleja en el máximo precio que una persona estaría dispuesta a pagar por el bien dada la percepción de sus características”

(Robles y Alcérreca, 2000:). Así el valor es, a su vez, una variable interviniente respecto a la intensidad de las necesidades. (Gallegos, 2016).

Calidad del servicio

Constituye el conjunto de principios y de estrategias que intentan movilizar la empresa con la finalidad de obtener una mayor satisfacción del cliente al menor coste, por tanto, el personal necesita solucionar satisfactoriamente las quejas de los usuarios, así como ofreciendo el servicio que el cliente espera, siendo importante, para el efecto, que la entidad conozca los intereses y necesidades de los interesados, permitiendo que se sientan seguros al ejecutar sus negocios, prestando un servicio satisfactorio en relación con otras empresas. El cliente debe observar mejoras en el servicio brindado y que sus expectativas son cubiertas por los servicios recibidos o el producto adquirido.

Se define al obtener el resultado, cuando un cliente compara la expectativa en el servicio que piensa que recibirá, con el servicio que realmente recibió. Es decir, el cliente tiene ciertas expectativas en relación al servicio y cuando realmente lo recibe lo interpreta y compara en cuanto se ajusta la realidad. En consecuencia, el cliente utiliza sus expectativas como directivas para evaluar el proceso tal cual lo percibe, ósea que basa su evaluación en percepciones

1.4. Formulación del problema.

¿De qué manera el Presupuesto del Programa del Vaso de Leche (PVL) se relaciona en la mejora de la calidad del servicio de la población beneficiaria de la Municipalidad distrital de Choropampa en el año 2018.

1.5. Justificación del estudio.

El aporte de esta tesis se centra a estudiar si el presupuesto asignado a la municipalidad Distrital de Choropampa, es el suficiente, para brindar un adecuado servicio a los beneficiarios del programa del vaso de leche, y de esta manera se pueda existir un verdadero presupuesto por resultados, del

mismo modo dar a conocer la calidad de servicio que brinda la municipalidad distrital de Choropampa al beneficiario del Programa del Vaso de Leche, también servirá como un medio importante para identificar las fortalezas y debilidades en el área de atención de los beneficiarios, para luego diseñar estrategias para una plena satisfacción de los usuarios, además de servir como futura base en posteriores investigaciones científicas.

1.6. Hipótesis.

Hipótesis

El presupuesto del programa del vaso de leche se relaciona significativamente en la mejora de la calidad del servicio de la población beneficiaria en la municipalidad distrital de Choropampa en el año 2018.

Hipótesis Nula.

El presupuesto del programa del vaso de leche no se relaciona significativamente en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria en la Municipalidad distrital de Choropampa en el año 2018.

Dónde:

ρ = Rho (coeficiente de correlación poblacional)

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General.

Establecer la relación del presupuesto del Programa del Vaso de Leche (PVL) en la mejora de la calidad del servicio de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa.

1.7.2. Objetivos Específicos.

Determinar el nivel de gestión del presupuesto del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa

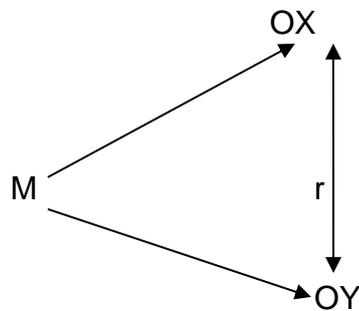
Demostrar el nivel de satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa.

Comparar el grado de relación existente entre el presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa.

II MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.

El trabajo de investigación plantea un diseño descriptivo correlacional, el cual se representa de en la forma siguiente:



Donde:

M: Muestra

OX: Variable 1

OY: Variable 2

r: Relación entre variables

2.2. Variables.

Variable 1: Presupuesto del programa del vaso de leche

Variable 2: Satisfacción de la población beneficiaria

2.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
Presupuesto del programa del vaso de leche	Eficacia	Cumplimiento de objetivos esperados.	ALTO MEDIO BAJO	Observación Test
	Eficiencia	Aporte a mejoras del bienestar social. Efecto del servicio prestado Forma de logro de objetivos		
Equidad	Relación entre el trabajo ejecutado y el tiempo invertido Inversión realizada y resultado obtenido			
Sostenibilidad	Trato igual para todos Tolerancia de tratamiento diferenciado Apoyo permanente Mantenimiento en el tiempo			
Satisfacción de la población beneficiaria	Confianza	Servicio confiable y accesible Personal atento, presentable y bien preparado		
	Expectativas	Servicios recibidos sin inconvenientes Innovación y visión de futuro		
	Valor percibido	Adecuación a las necesidades del usuario Información clara		
	Calidad del servicio	Comportamiento de los actores Preferencia de los beneficiarios por el servicio		

		Mejoras en el servicio ofrecido		
		Satisfacción de los beneficiarios		

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

2.4. Población y Muestra.

2.4.1. Población

La población, sobre la que se realiza el estudio, está conformada por 180 beneficiarios del programa del vaso de leche de la Municipalidad Distrital de Choropampa, Provincia de Chota Departamento de Cajamarca, tal como se precisa en la tabla 1:

Tabla 1 : Población

Beneficiarios	Hombres		Mujeres		Total	
	F	%	F	%	F	%
	80	44,44	100	55,56	180	100

Fuente: Sistema de la municipalidad distrital de Choropampa

2.4.2. Muestra.

El grupo muestral ha sido seleccionado en forma aleatoria. A continuación se detalla la tabla 2

**Tabla 2
Muestra**

Beneficiarios	Hombres		Mujeres		Total	
	F	%	F	%	F	%
	30	16,67	40	22,22	70	38,89

Fuente: Tabla 1

2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.

El recojo de información demandó el uso de diversas técnicas e instrumentos:

Técnica de fichaje

Esta técnica se usó con la finalidad de seleccionar información de carácter teórico esencial que permitiera encaminar científicamente el proceso investigativo; para lo cual se empleó:

Fichas bibliográficas

Estas fichas permitieron el registro de la información referencial de los libros utilizados como fuente de consulta.

Fichas textuales

Estas fichas permitieron la selección de información en la versión original del autor, lo que permitió dar fundamento al marco teórico.

Fichas de comentario

Estas fichas facilitaron el registro crítico, comparativo y propositivo del investigador frente a la información de referencia.

Técnicas de campo

Observación

La aproximación objetiva al objeto de investigación ha sido cumplida mediante la observación de información relevante sobre el presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa.

Cuestionario

Técnica que permitió el recojo de datos mediante preguntas cuidadosamente preparadas sobre el objeto de investigación.

Test

Permitió comprobar los objetivos formulados para la investigación y la contrastación de la hipótesis prevista, mediante el tratamiento de los

resultados. Esta técnica fue aplicada a la muestra para valorar el nivel del presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa.

2.6. Validez y confiabilidad

2.6.1. Validez

El instrumento ha sido validado por un conjunto de tres expertos, quienes disponen de solvencia moral, ética y profesional requeridos para el estudio; conocedores de investigación científica. Los mismos que han emitido un juicio de valor favorable a los contenidos de los instrumentos de investigación.

2.6.2. Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento fue determinada a través del Alfa de Cronbach

Estadístico de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	20

2.7. Métodos de análisis de datos.

Los datos recogidos fueron organizados en tablas y figuras. Se aplicó estadística descriptiva mediante el programa EXCEL y el programa SPSS en el procesamiento de los mismos.

Se aplicaron instrumentos de recojo de datos (test). En el proceso de aplicación del instrumento se recogió información de valor que luego llegó a

organizarse estadísticamente , prosiguiendo la interpretación y el análisis debido por parte del investigador.

Estadísticas descriptivas

Distribución de frecuencias: Tablas y figuras

Medidas de tendencia central: Media aritmética

Media aritmética: (\bar{X})

Fue utilizada en la obtención del puntaje promedio de la muestra de estudio.

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i}{n}$$

Donde:

- \bar{X} = Media aritmética
- Σ = Sumatoria
- X_i = Valores individuales de variable
- n = Muestra

Medidas de dispersión: Desviación estándar

$$S = \sqrt{\frac{\sum f_i (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

- Donde :
- S . = Desviación Estándar
- Σ = Sumatoria
- F_i = Frecuencia de las puntuaciones X_i
- X_i = Valor individual de la variable
- \bar{X} = media aritmética
- n = Muestra

Coefficiente de variabilidad (CV)

Medida que sirvió para determinar la homogeneidad de la muestra en estudio

$$CV = \frac{S}{\bar{X}} \cdot 100 \quad (100)$$

Donde:

CV: Coeficiente de variabilidad

S : Desviación estándar

\bar{X} : Media aritmética

100%: Valor constante

Análisis paramétrico

Coeficiente de correlación de Pearson

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r = Relación de dependencia que existe entre las dos variables de estudio

$r > 0$ ▶ Positiva: Directamente proporcional, es decir cuando el valor de una variable aumenta, la otra también aumenta y si el valor disminuye en una en la otra también disminuye.

$r < 0$ ▶ Negativa: Dependencia inversa, es decir si el valor de una variable aumenta, el de la otra disminuye.

Interpretación clásica del coeficiente de correlación:

Coeficiente r	Grado de asociación
0,0 ± 0,2	No significativa
± 0,2 ± 0,4	Baja
± 0,4 ± 0,7	Significativa
± 0,7 ± 0,9	Bastante significativa
± 0,9 ± 1,0	Muy significativa

El análisis estadístico se elaboró en Excel y SPSS

2.6. Aspectos éticos

La investigación aporta información sobre la población, posee valor de carácter social y científico, empleando los recursos existentes con prudencia. El proceso de investigación no ha expuesto a riesgos a la población ni a daños potenciales.

La investigación tiene validez de carácter científico debido al diseño también científico en el que se basa, con una metodología validada, con objetivos científicos claros, probables y a cargo de un investigador calificado para la labor ejecutada. Ha producido conocimiento científico que beneficia socialmente a la población.

III

RESULTADOS

1.1. Descripción de los resultados

En este apartado se muestran los productos logrados a partir del cuestionario aplicado a la muestra. Se realizó a través de tablas, según baremo y también mediante figuras estadísticas

Objetivo específico 1

Identificación del nivel de gestión del presupuesto del programa del vaso de leche

Tabla 3
Eficacia

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	5	7,14	
Medio	6	8,57	$\bar{X} = 10,31$
Bajo	59	84,29	S = 2,86
TOTAL	70	100%	CV = 27,74%

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado al grupo de estudio
FECHA : abril del 2018

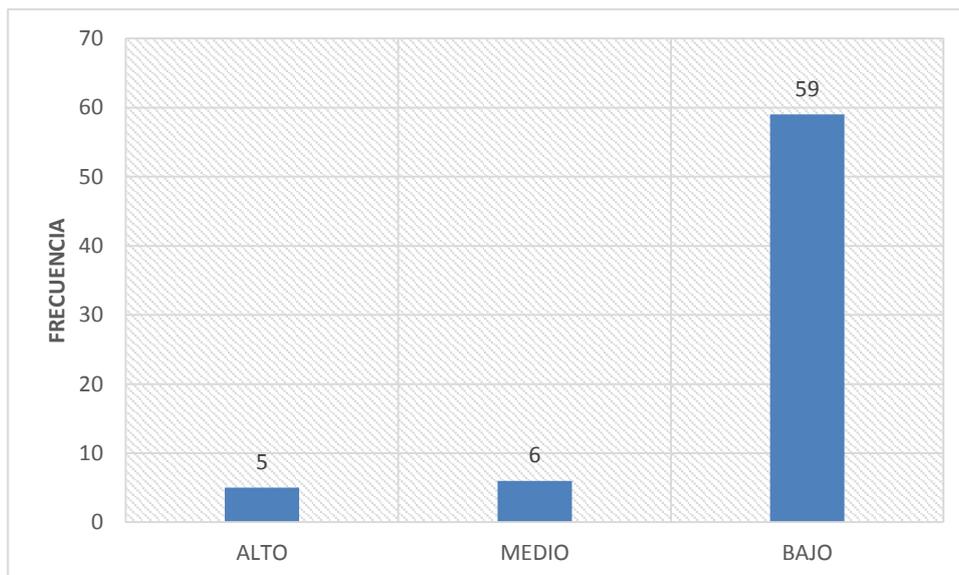


Figura 1: Eficacia

Interpretación

Los resultados alcanzados con la finalidad de valorar el nivel de eficacia del presupuesto del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa revelan que, el 84,29% manifiestan que lo perciben en nivel bajo; el 8,57%, en un nivel medio y un 7,14%, en nivel alto.

Del mismo modo, según datos estadígrafos, se aprecia que el calificativo promedio obtenido por la muestra de es de 10,31 puntos, lo que indica un calificativo deficiente.

El valor de la desviación estándar es: 2,86 puntos, mostrando la dispersión de los datos, a esa distancia, en relación al promedio, orientándose a la izquierda y a la derecha .

Se advierte que, la percepción del grupo muestral, en relación al nivel de la eficacia del presupuesto del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa muestra un coeficiente de variabilidad del 27,74%.

Tabla 4
Eficiencia

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	7	10	$\bar{X} = 10,61$ $S = 3,30$
Medio	6	8,57	
Bajo	57	81,43	
TOTAL	70	100%	CV = 31,10 %

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

FECHA : abril del 2018

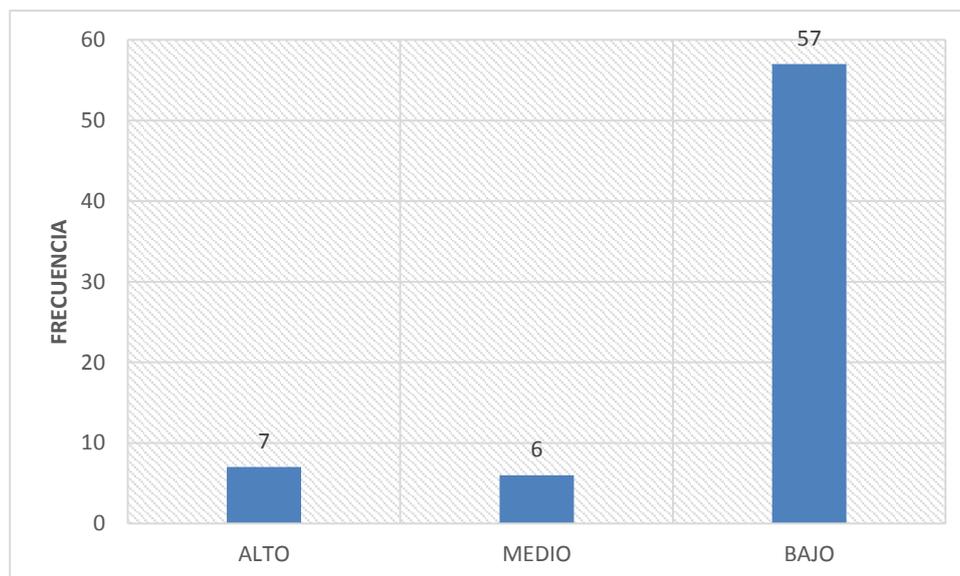


Figura 2: Eficiencia

Interpretación

Los resultados respecto al nivel de eficiencia del presupuesto del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa, indican que los miembros de la muestra se expresan de la siguiente manera: el 81,43% se expresan en el sentido de que la advierten en un nivel bajo; el 8,57%, en un nivel medio y un 10%, en un nivel alto.

Según datos estadígrafos, se observa, que el calificativo promedio que se ha obtenido por la muestra de estudio es de 10,61 puntos, correspondiendo a un calificativo deficiente.

La desviación estándar tiene el valor 3,30, lo que indica que hay dispersión de datos, en relación al promedio, a esa distancia, tanto para la derecha como para la izquierda.

Se ausculta que la apreciación de la muestra, en lo que respecta al nivel de eficiencia del presupuesto que posee el programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa muestra un coeficiente de variabilidad del 31,10%.

Tabla 5
Equidad

Nivel	F	%	Estadígrafos
Alto	5	7,14	
Medio	5	7,14	$\bar{X} = 10,33$
Bajo	60	85,72	S = 2,98
TOTAL	70	100%	CV = 28,85%

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

FECHA : abril del 2018

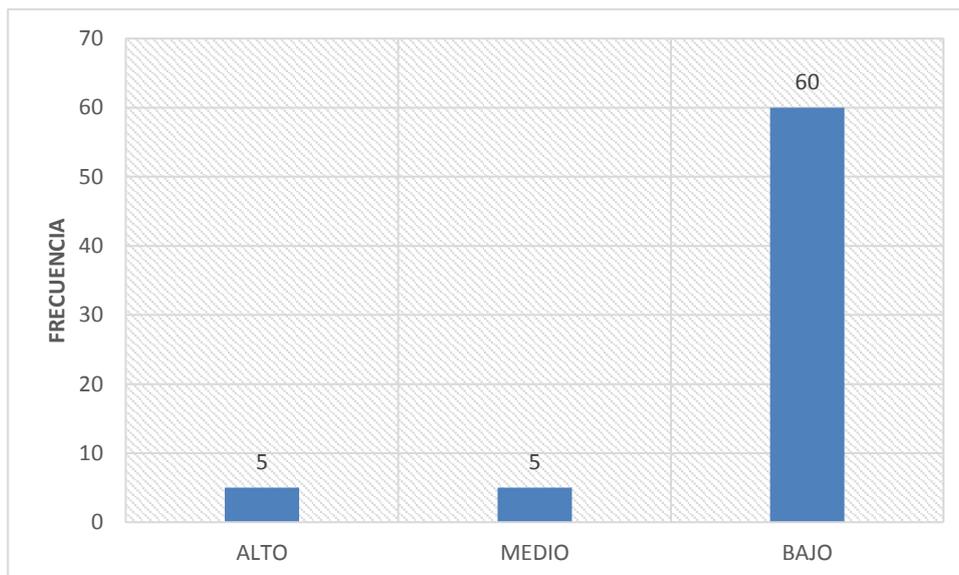


Figura 3: Equidad

Interpretación

Los resultados que se han obtenido para valorar el nivel de equidad del presupuesto del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa evidencian que, el 85,72% se expresan en el sentido de que revela un nivel bajo; mientras que el 7,14%, un nivel medio y alto.

Se aprecia que el calificativo promedio es de 10,33 puntos, lo que indica una calificación deficiente.

La desviación estándar tiene un valor de 2,98; mostrando una dispersión de los datos, tanto a la derecha como para la izquierda. a esa distancia, en relación al promedio.

Así mismo se aprecia que la muestra, en lo que se refiere al nivel de equidad del presupuesto del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa presenta un coeficiente de variabilidad del 28,85%.

Tabla 6
Sostenibilidad

Nivel	F	%	Estadígrafos
-------	---	---	--------------

Alto	5	7,14	
Medio	3	4,29	$\bar{X} = 10,20$
Bajo	62	88,57	$S = 2,89$
TOTAL	70	100%	CV = 28,33%

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

FECHA : abril del 2018

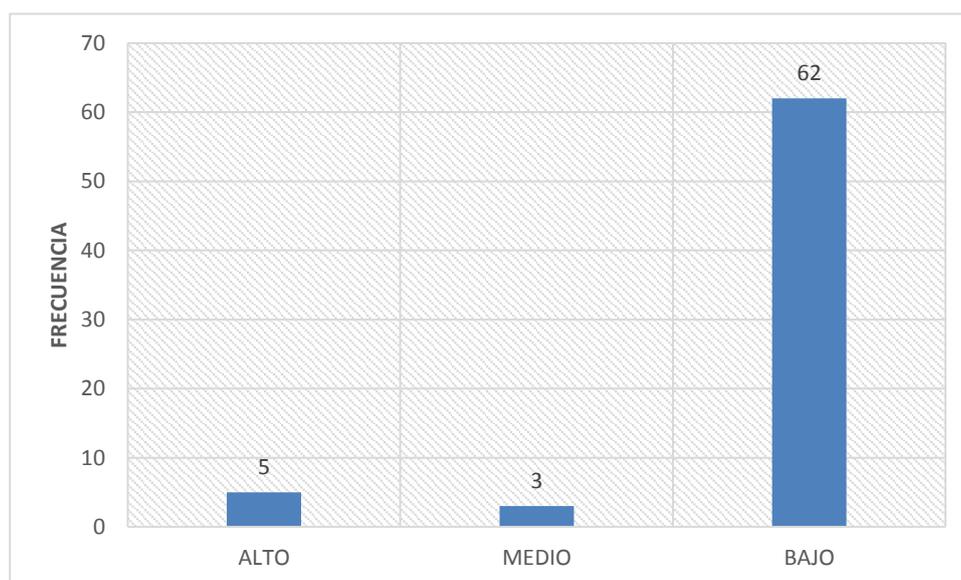


Figura 4: Sostenibilidad

Interpretación

Los resultados para valorar al nivel de sostenibilidad del presupuesto del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa evidencian que, el 88,57% se manifiestan por un nivel bajo; el 4,29%, por un nivel medio y el 7,14%, un nivel alto.

Se aprecia que el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 10,20 puntos, indicando un calificativo deficiente.

El valor de la desviación estándar es 2,89 puntos, mostrando la dispersión de los datos, en relación al promedio, a esa distancia, tanto hacia la izquierda como hacia la derecha.

Se observa también que la muestra en lo que concierne al nivel de sostenibilidad del presupuesto del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa muestra un coeficiente de variabilidad del 28,33%.

Objetivo específico 2

Determinación del nivel de satisfacción de la población beneficiaria

Tabla 7
Confianza

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	8	11,43	$\bar{X} = 11,14$ $S = 3,53$ $CV = 31,69\%$
Medio	6	8,57	
Bajo	56	80	
TOTAL	70	100%	

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

FECHA : abril del 2018

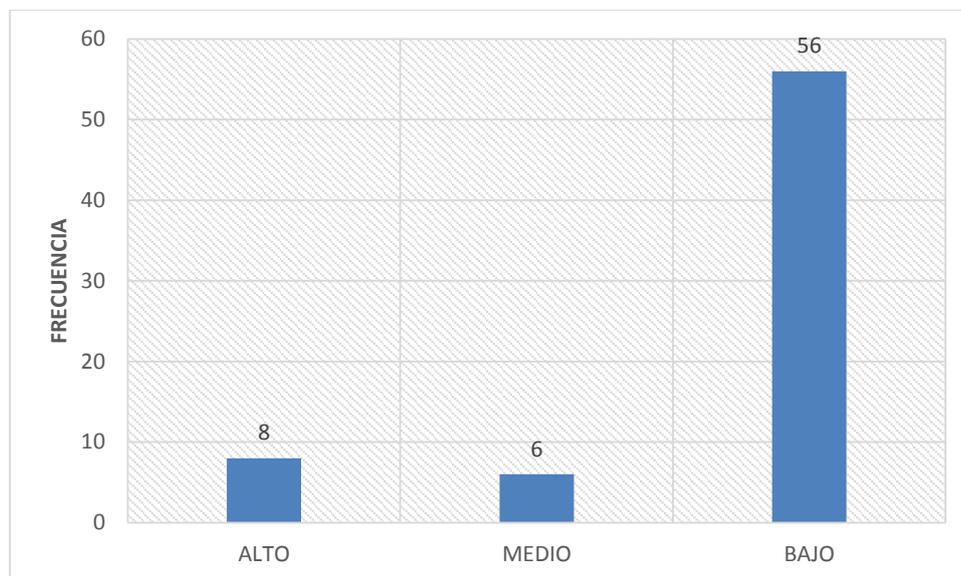


Figura 5: Confianza

Interpretación

Los resultados sobre la valoración del nivel de confianza de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa advierten que el 80% la perciben en un nivel bajo; que otro grupo, 8,57%, en un nivel medio y el 11,43%, en alto.

De acuerdo a los datos estadígrafos, se observa, que el calificativo promedio obtenido por la muestra es: 11,14 puntos, indicando una calificación de deficiente.

La desviación estándar correspondiente corresponde a 3,53; mostrando la dispersión de los datos con relación al promedio, a esa distancia, tanto a la izquierda como a la derecha.

En lo referido al nivel de confianza de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa se observa un coeficiente de variabilidad del 31,69%.

Tabla 8
Expectativas

Nivel	F	%	Estadígrafos
Alto	4	5,71	
Medio	5	7,14	$\bar{X} = 10,53$
Bajo	61	87,15	$S = 2,76$
TOTAL	70	100%	$CV = 26,21\%$

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

FECHA : octubre del 2017

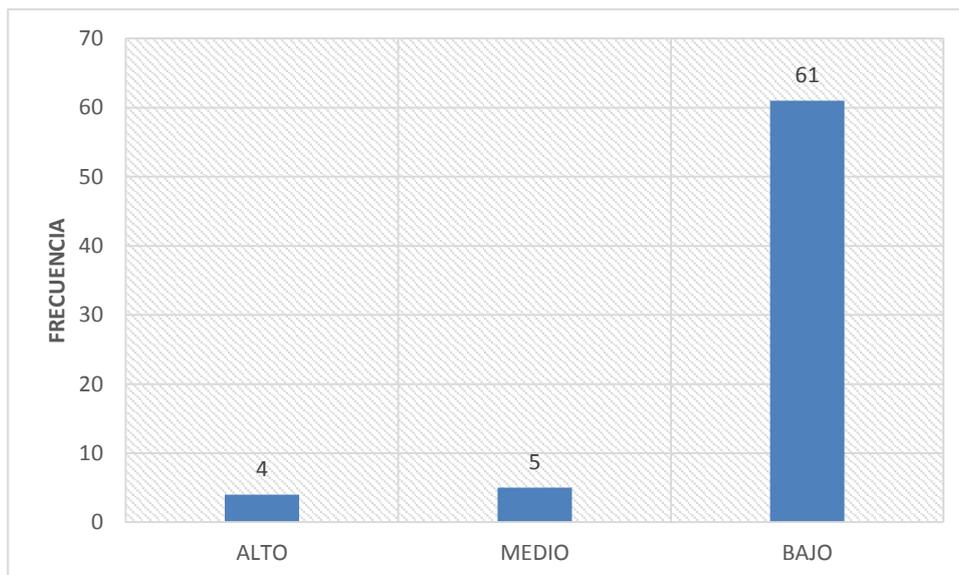


Figura 6: Expectativas

Interpretación

En los resultados sobre la valoración del nivel de expectativas de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa, se obtiene que el 87,15% de la muestra de estudio manifiestan que existe un nivel bajo; el 7,14%, indica que es de nivel medio y el 5,71%, que es alto.

El calificativo promedio obtenido de la muestra es de 10,53 puntos, lo que indica una calificación de deficiente.

La desviación estándar tiene un valor de 2,76, lo que representa dispersión de los datos, con relación al promedio, a esa distancia, para ambos lados, derecho e izquierdo.

Asimismo, en cuanto al nivel de expectativas de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa, el grupo de estudio presenta un coeficiente de variabilidad del 26,21%.

Tabla 9
Valor percibido

Nivel	F	%	Estadígrafos
Alto	2	2,86	

Medio	4	5,71	$\bar{X} = 10,19$
Bajo	64	91,43	S = 2,18
TOTAL	70	100%	CV = 21,39%

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

FECHA : abril del 2018

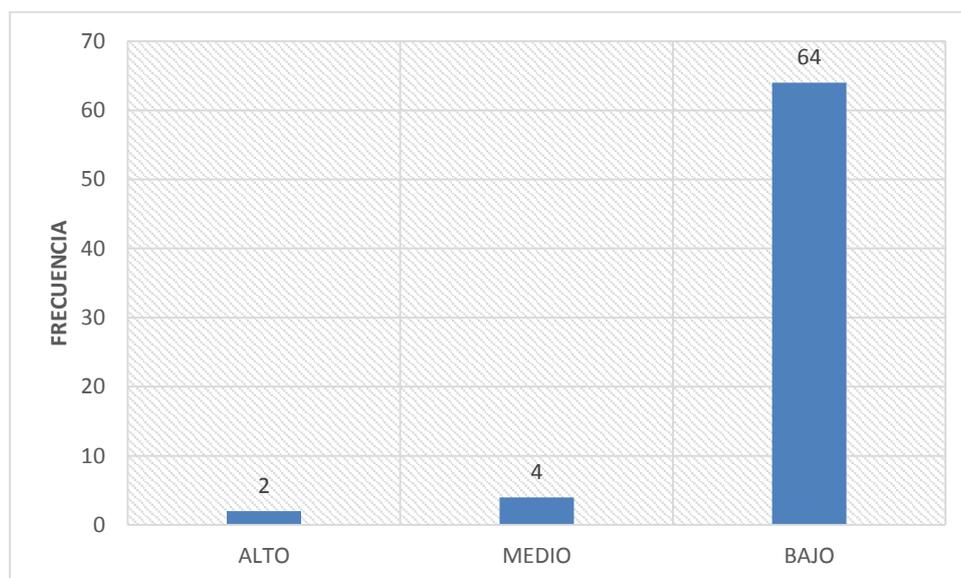


Figura 7: Valor percibido

Interpretación

Los resultados que se obtienen para valorar el nivel del valor percibido de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa arrojan que el 91,43% expresa que se percibe un nivel bajo; el 5,71%, medio y el 2,86%, alto.

Se identifica que el calificativo promedio es de estudio es de 10,19 puntos, indicando un calificación de deficiente.

La desviación estándar es de 2,18 , mostrando la dispersión de los datos, con respecto al promedio, en esa distancia, tanto hacia lado derecho como izquierdo.

Se aprecia que la muestra, respecto al nivel del valor percibido de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa presenta un coeficiente de variabilidad del 21,39%.

Tabla 9
Calidad del servicio

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	7	10	$\bar{X} = 11,20$ $S = 3,50$
Medio	8	11,43	
Bajo	55	78,57	
TOTAL	70	100%	CV = 31,25%

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio

FECHA : abril del 2018

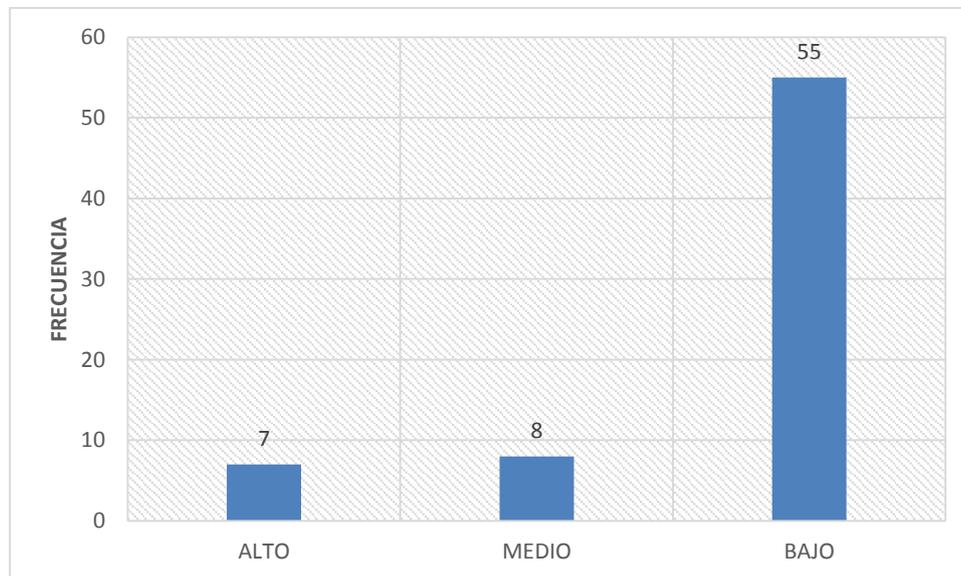


Figura 8: Calidad del servicio

Interpretación

Los resultados referidos al valor del nivel de calidad del servicio, de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa, evidencian que, el 78,57% de la muestra representativa se manifiestan por un nivel bajo; el 11,43% por un nivel medio y el 10%, por un nivel alto.

Se aprecia que el calificativo promedio obtenido por la muestra corresponde a 11,20 puntos, indicando la calificación de deficiente.

La desviación estándar es de 3,50, indicando que las dispersiones de los datos se producen, a esa distancia, a ambos lados, con relación al promedio.

Del mismo modo, que el grupo de estudio en cuanto al nivel de la calidad del servicio de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa manifiesta un coeficiente de variabilidad del 31,25%

Objetivo específico 3.

Comparación del grado de relación existente entre el presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria

Tabla 10
Comparación de resultados

Niveles	Eficacia		Eficiencia		Equidad		sostenibilidad		Confianza		Expectativas		Valor percibido		Calidad del servicio	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	5	7,14	7	10	5	7,14	5	7,14	8	11,43	4	5,71	2	2,86	7	10
Medio	6	8,57	6	8,57	5	7,14	3	4,29	6	8,57	5	7,14	4	5,71	8	11,43
Bajo	59	84,29	57	81,43	60	85,72	62	88,57	56	80	61	87,15	64	91,43	55	78,57
Total	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100

FUENTE: Test aplicado al grupo de estudio

FECHA: abril

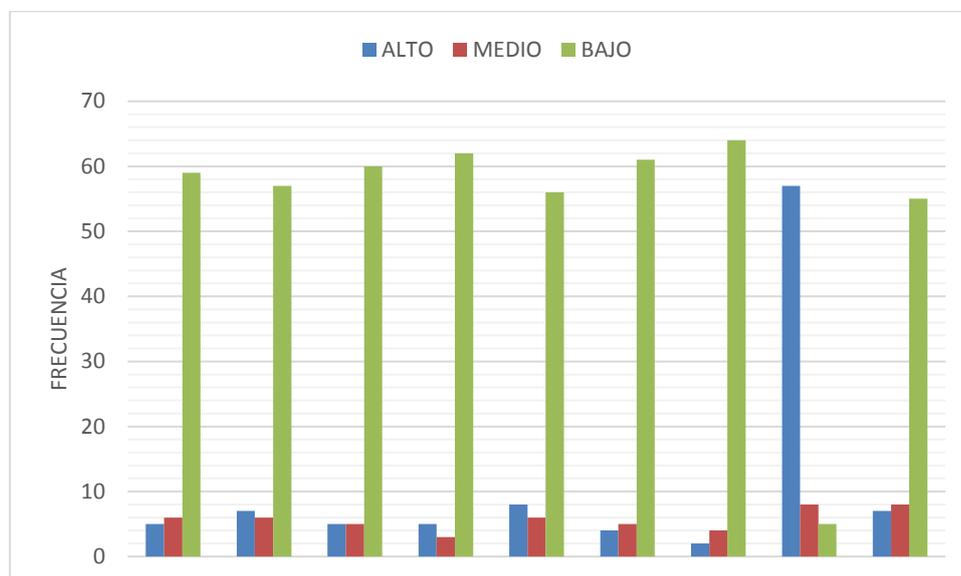


Figura 9: Comparación de resultados

Análisis e interpretación

Analizando los resultados, ubicados comparativamente (Tabla 10), es posible concluir que el presupuesto del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa necesita optimizar los mecanismos vinculados con los niveles de eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad.

Asimismo, es necesario que la municipalidad distrital de Choropampa mejore los procesos y que la población beneficiaria del programa del vaso de leche, por su parte tenga confianza, expectativas, valor percibido y calidad del servicio.

En consecuencia, como se aprecia en la tabla 10, se puede aseverar que la hipótesis planteada fue confirmada: Existe relación significativa entre el presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa.

IV DISCUSIÓN

4.1. Discusión de los resultados

A continuación, se realiza la discusión de los resultados en función de cada uno de los objetivos específicos planteados en el estudio.

Objetivo específico 1.

Identificación del nivel de gestión del presupuesto del programa del vaso de leche

Al valorar cada una de las dimensiones que se han considerado se puede afirmar que son muchos los factores que deben de ser optimizados, toda vez que los elementos vinculados a la gestión del presupuesto del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa necesitan implementarse de mejor manera, el grado de eficacia es uno de ellos, el cual en apreciación del grupo de estudio, el nivel es bajo, con un 84,29%, en cuyo contexto, del mismo modo, el 81,43% se pronuncia en el sentido de que existe

un nivel bajo en la eficiencia. En lo que concierne a la equidad, el 85,72% se manifiestan en términos de que se desarrolla en un nivel bajo. Asimismo, el 78,57% se expresan en un nivel bajo respecto al desarrollo de la calidad del servicio, no obstante que:

Estas dimensiones conforman un conjunto importante de criterios, por guardar relación con la misma preeminencia e impactos de las políticas y programas y por haber conseguido un uso convencional y común en el diálogo respecto a políticas y programas. Representan un conjunto especialmente relevante para el examen de iniciativas descansada con dinero público, reflejan ciertos aspectos del rol de Estado (en la promoción de equidad) y de las demandas respecto de la manera en que se utilizan los recursos fiscales (eficiencia y equidad). (Mokate, 2006, p. 1).

Objetivo específico 2.

Determinación del nivel de satisfacción de la población beneficiaria

En el análisis se ha observado que se requiere, asimismo, mejorar las condiciones por las cuales la población beneficiaria del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa, en el entendido de que al valorar los resultados de cada una de las dimensiones se ha revelado que en cuanto a la confianza, el 80% se expresan que se da en un nivel bajo. En esta misma línea, el 87,15% se expresa en que, las expectativas se gestionan en un nivel bajo. Es más, en lo que concierne al valor percibido, el 91,43% la observan en un nivel bajo. Igualmente, en lo que concierne al nivel de la calidad del servicio, el 78,57% lo perciben en un nivel bajo, considerando que:

La confianza está asociada con la percepción que posee el cliente sobre la capacidad que posee la empresa para ofrecer un servicio de buena calidad en el futuro y para retenerlo como usuario del mismo. La confianza influye en el grado en que el cliente hablará servicio o bien recibido; recomendando el servicio o adquisición del bien a otras personas. (Mejías & Manrique, 2011)

Las expectativas están relacionadas con el comportamiento, reflejando la actitud que muestra el cliente antes de adquirir el producto.

El valor percibido es el grado de preferencia que un beneficiario tiene por un producto o servicio, así como, el cliente debe observar mejoras en el servicio brindado y que sus expectativas son cubiertas con los servicios recibidos.

Objetivo específico 3.

Comparación del grado de relación existente entre el presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria

De los resultados obtenidos se evidenció que la percepción del grupo de estudio se enmarca en el hecho de optimizar los procesos relacionados con el presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria

En tal sentido, al comparar los resultados se advirtió que, la muestra representativa se expresó en el sentido de que es pertinente que la municipalidad distrital de Choropampa optimice los procesos relacionados con los niveles de eficacia, eficiencia, equidad, sostenibilidad, confianza, expectativas, valor percibido y calidad del servicio, fundamentado en los aportes de los postulados teóricos del desarrollo a escala humana de Max-neef, de la teoría de la nueva gestión pública, de la teoría sobre las expectativas de Vroom y de la teoría del control de la calidad de Ishikawa.

4.2. Prueba de hipótesis

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

Ho: $\rho = 0$ (no existe relación significativa entre el presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa)

H1: $\rho \neq 0$ (existe relación significativa entre el presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa)

Dónde:

ρ = Rho (coeficiente de correlación poblacional)

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si p valor (Sig. (Bilateral)) es mayor al nivel de significación 0,05; en consecuencia se acepta la hipótesis nula.

Decisión:

Como p valor (Sig. (Bilateral)) es menor al nivel de significación 0,05; en consecuencia no se puede aceptar la hipótesis nula.

Conclusión:

En un nivel de significación del 5%, existen suficientes evidencias para concluir que la variable presupuesto del programa del vaso de leche está correlacionada (asociada) con la variable satisfacción de la población beneficiaria.

4.3. Coeficiente de correlación de Pearson

TABLA 12
Correlación entre las variables

Variables		Presupuesto del programa del vaso de leche	Satisfacción de la población beneficiaria
Presupuesto del	Correlación de Pearson	1	0,912
	Sig. (bilateral)		0,000

programa del vaso de leche	N	100	100
Satisfacción de la población beneficiaria	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0,912 0,000 100	1 100

El coeficiente de correlación tiene un valor de 0,912 lo que significa que entre el presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria existe un grado de relación bastante significativo

V CONCLUSIONES

Conclusiones

Los resultados obtenidos de la administración del test muestran el grado correspondiente al desarrollo del presupuesto del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa requiriendo ser optimizada, toda vez que en cuanto se refiere al nivel de eficacia, el 84,29% se percibe en el nivel bajo, lo mismo ocurre en la eficiencia, en la medida que 81,43%, la percepción también se concentra en el nivel bajo, en tanto que, en lo que respecta a la equidad, el 85,72%, se pronuncia, un nivel bajo y en lo que concierne la sostenibilidad el 88,57%, lo percibe, por su parte, en el nivel bajo

El nivel de satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad distrital de Choropampa necesita ser fortalecido, toda vez, que en cuanto a la confianza, el 80% la asume en el nivel bajo, en lo que se refiere a las expectativas, el 87,15% se concentra en el nivel bajo, en lo que respecta al valor percibido, el 91,43%, en el nivel bajo y sobre la calidad del servicio, el 78,57 se focaliza, por su parte, en el nivel bajo.

El grado de relación del presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa se encuentra en estrecha relación, toda vez que se percibe que si disminuye o aumenta el nivel de una de las variables implica que asimismo ocurre lo propio con la otra o viceversa.

VI RECOMENDACIONES

Recomendaciones

El presente trabajo de investigación se debe convertir en una buena herramienta siendo sostenible en el tiempo y en la búsqueda del fortalecimiento continuo y permanente del presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa

La municipalidad distrital de Choropampa necesita optimizar la eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad del presupuesto del programa del vaso de leche

La municipalidad distrital de Choropampa requiere propiciar el fortalecimiento de la confianza, las expectativas, el valor percibido y la calidad del servicio que ofrece a la población beneficiaria del programa del vaso de leche.

Para trabajos posteriores de investigación es pertinente asumir una mirada holística de la realidad y a partir de su complejidad contribuir a la solución de la problemática del presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa.

VII REFERENCIAS

Alvares, I. J. (2010). *Presupuesto por Resultados y Presupuesto Participativo*. Lima, Perú: Instituto Pacifico.

Banco Central de Reserva del Perú (2006). *Presupuesto por resultados para impulsar la calidad del gasto público*. Lima.

Hernández, R.M; Medina, A.A & Hernández, G. (2014). Satisfacción Del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano-La Habana.

Ishikawa, K. (1986). "¿Qué es control total de la calidad?". Colombia: normal.

- Kerlinger, F. N. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. Ciudad de México, México: Nueva Editorial Interamericana.
- Kotler, P. (1996). *Dirección de Mercadotecnia*, 8va Edición. New Jersey: Marisa de Anta.
- Ley 24059. Crea el Programa del Vaso de Leche en todos los Municipios Provinciales de la República
- Ley 27470. Establece normas complementarias para la ejecución del programa del vaso de leche
- Mena, M. M. (2004). *Sociedad Civil y Presupuesto Participativo*. Lima Perú: Fondo Editorial del Congreso del Perú.
- Mora, A. (2012) *Plan estratégico para instrumentar el presupuesto basado en resultados en la secretaria de educación pública con el fin de mejorar la calidad del gasto público* (Tesis de post grado) Instituto Politécnico Nacional, Mexico D. F. Mexico.
- Ortega, C. A. & García, A. H. (2004). *Hacienda Pública*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Pérez, G. (2012) *la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes "flota pelileo* (Tesis de Pregrado) Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Prieto, M. (2012) *Influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú (2006-2010) "caso: Lima, Junín y Ancash* (Tesis de Postgrado) Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú.
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO– PNUD, Informe sobre el desarrollo Humano, 2001
- Ramírez, C. (2016) *Calidad del servicio de la atención al contribuyente y su influencia en la decisión de pago voluntario del usuario en el área de cobranza coactiva de la intendencia regional la libertad, sunat . Trujillo 2016* (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Peru.

- Remigio, R.G. (2017). El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017. Universidad César Vallejo.
- Salhuana, C. R. (2008). *Presupuesto por resultados, concepto y líneas de acción*. Lima, Perú: Imprenta GRAFMAR.
- Sarmiento, A. & Ventura, O. (2013) *El control interno y la gestión del programa del vaso de leche en la municipalidad distrital de Carabayllo (Tesis de Pregrado)* Universidad Nacional Faustino Sánchez Carriño, Huacho, Perú.
- USAID/PERU (2010). *Acercándonos al presupuesto por resultados Guía informativa, Segunda edición*. Lima, Perú: GRAFMAR Impresiones E.I.R.L.

ANEXOS

ANEXO 1

TEST DE PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA

Apellidos y nombres:.....

El presente cuestionario tiene como finalidad valorar el nivel de gestión del presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

SIEMPRE: (3)

A VECES: (2)

NUNCA: (1)

1. La gestión del presupuesto del programa del vaso de leche permite el cumplimiento de los objetivos esperados

() Siempre

() A veces

() Nunca

2. El programa del vaso de leche aporta mejoras al bienestar de la población de Choropampa

() Siempre

() A veces

() Nunca

3. El efecto del servicio prestado se da como consecuencia de una buena utilización del presupuesto del programa del vaso de leche

() Siempre

() A veces

() Nunca

4. Se siguen todos los procedimientos posibles para que el empleo de los recursos beneficien a la población

() Siempre

() A veces

() Nunca

5. Existe relación entre el trabajo desarrollado y el tiempo invertido

() Siempre

() A veces

() Nunca

6. La utilización de los recursos implica resultados logrados

() Siempre

() A veces

() Nunca

7. El trato es igualitario para todos los beneficiarios

() Siempre

() A veces

() Nunca

8. Existe tolerancia en el tratamiento diferenciado

- Siempre
- A veces
- Nunca

9. Se ofrece apoyo permanente a la población beneficiaria

- Siempre
- A veces
- Nunca

10. El presupuesto del programa del vaso de leche se mantiene en el tiempo

- Siempre
- A veces
- Nunca

11. Al acudir a la municipalidad de Choropampa sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos

- Siempre
- A veces
- Nunca

12. La municipalidad de Choropampa se preocupa por las necesidades de los beneficiarios

- Siempre
- A veces
- Nunca

13. Percibe a la municipalidad de Choropampa como una entidad innovadora y con visión de futuro

- Siempre
- A veces
- Nunca

14. El servicio que ofrece el programa del vaso de leche de la municipalidad de Choropampa se adapta a sus necesidades como beneficiario

- Siempre
- A veces
- Nunca

15. Recibe explicaciones claras y precisas sobre el beneficio del programa del vaso de leche

- Siempre
- A veces
- Nunca

16. El personal que atiende en la municipalidad distrital de Choropampa posee los conocimientos de los servicios prestados

- Siempre
- A veces
- Nunca

17. La atención que recibe por parte del programa del vaso de leche le satisface

- Siempre
- A veces
- Nunca

18. Tiene problemas o inconvenientes con los servicios prestados por el programa del vaso de leche

- Siempre
- A veces
- Nunca

19. Los servicios que ofrece el programa del vaso de leche de la municipalidad de Choropampa ofrecen mejoras

- Siempre
- A veces
- Nunca

20. El programa del vaso de leche de la municipalidad de Choropampa le ofrece el servicio que espera

- Siempre
- A veces
- Nunca

ANEXO 2

FICHA TÉCNICA

1. Denominación

TEST DE PRSUPUESTO DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE Y L SATISFACIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA

2. Autor

Br. NOE JOEL SANCHEZ MARTINEZ

3. Objetivo

Valorar el nivel de gestión del presupuesto del programa del vaso de leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la municipalidad distrital de Choropampa

4. Beneficiarios

Se obtuvo información de los beneficiarios del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de Choropampa

5. Características y modo de aplicación.

- 1º El presente instrumento (Test) está estructurado en base a 20 ítems, distribuidos entre las dimensiones: eficacia, eficiencia, equidad, y sostenibilidad, confianza, expectativas, valor percibido y calidad del servicio
- 2º El instrumento fue aplicado de manera individual a cada integrante de la muestra representativa, bajo responsabilidad del investigador, se procuró recoger información objetiva.
- 3º Su aplicación tuvo como duración de 60 minutos aproximadamente, y los materiales que se emplearon fueron: un lápiz y un borrador.

6. Estructura

Variables		Ítems
V ₁ : Presupuesto del programa del vaso de leche	V ₂ : Satisfacción de la población beneficiaria	
Dimensiones		
Eficacia	Confianza	I ₁ – I ₃ ; I ₁₁ -I ₁₃
Eficiencia	Expectativas	I ₄ – I ₆ ; I ₁₄ -I ₁₆
Equidad	Valor percibido	I ₇ – I ₈ ; I ₁₇ -I ₁₈
Sostenibilidad	Calidad del servicio	I ₉ -I ₁₀ ; I ₁₉ -I ₂₀

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

7. Baremo.

TABLA 11

BAREMO GENERAL

NIVEL	RANGO
ALTO	41 – 60
MEDIO	21 – 40

BAJO

1 – 20

Fuente: Tabla diseñada por el investigador

TABLA 12
BAREMO ESPECÍFICO

Nivel	Literal	Rango
Alto	Siempre	16 – 20
Medio	A veces	11 – 15
Bajo	Nunca	00 – 10

Fuente: Tabla diseñada por el investigador

8. Confiabilidad

Se estimó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach

Tabla 13

Estadísticos de fiabilidad

	N de elementos
Alfa de Cronbach	
,912	20

Fuente: Tabla diseñada por el investigador

9. Validación

El contenido del instrumento fue validado a juicio de expertos

ANEXO 3

TABLA 14

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2
3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1

Fuente: Tabla diseñada por el investigador

TABLA 15
VARIANZA DE LOS ÍTEMS

	N	Varianza
Item1	20	0.82894737
Item2	20	0.64210526
Item3	20	0.8
Item4	20	0.66052632
Item5	20	0.76578947
Item6	20	0.82894737
Item7	20	0.8
Item8	20	0.56842105
Item9	20	0.82894737
Item10	20	0.69473684
Item11	20	0.56842105
Item12	20	0.72368421
Item13	20	0.76578947
Item14	20	0.8
Item15	20	0.66052632
Item16	20	0.8
Item17	20	0.67368421
Item18	20	0.72368421
Item19	20	0.66052632
Item20	20	0.67368421
		11.5368421
suma	20	178.431579

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

TABLA 16
ALFA DE CRONBACH

Fórmula : $\alpha = (K/K - 1) (1- \sum Vi/VT)$

α = Alfa de Cronbach

K = N° de ítems

Vi = Varianza de cada ítem

VT = Varianza del total

$\alpha = (20/20-1)(1-11.5368/178.4316)$

$\alpha = (20/20-1) (1-0.0647)$

$\alpha = (1.0526) (0.9353)$

$\alpha = 0.912$

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

Anexo 4

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

(JUICIO DE EXPERTOS)

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: ROMERO PERALTA ALVARO RAFAEL

1.2. Grado académico: Magister

1.3. Documento de identidad: 16408536

1.4. Centro de labores:

Universidad de Lambayeque

Universidad de Chiclayo

Colegio Nacional de “San José” de Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: EL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE Y LA SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHOROPAMPA

1.7. Autor del instrumento: Br. NOE JOEL SANCHEZ MARTINEZ

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

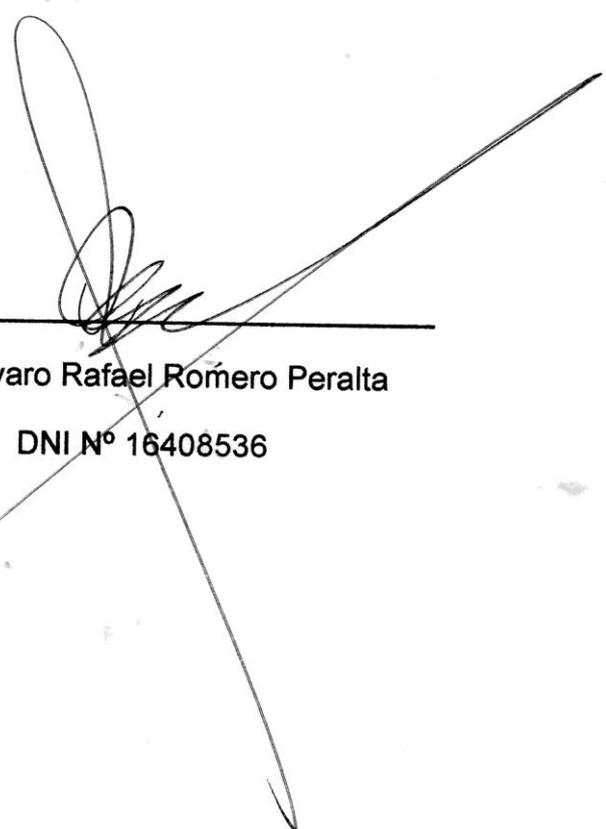
N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

1. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Fecha: abril del 2018



Mg. Álvaro Rafael Romero Peralta

DNI N° 16408536

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: LISBOA ZUMARÁN JUSTINA GUILLERMINA
- 1.2. Grado académico: Doctor
- 1.3. Documento de identidad: 16431477
- 1.4. Centro de labores:
Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo
- 1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST
- 1.6. Título de la Investigación: EL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE Y LA SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHOROPAMPA
- 1.7. Autor del instrumento: Br. NOE JOEL SANCHEZ MARTINEZ

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MB : Muy Bueno (4)
- B : Bueno (3)
- R : Regular (2)
- D : Deficiente (1)

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Fecha: abril del 2018



Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán
DNI N°16431477

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: ERLY GICELA CHOPITEA BALAREZO

1.2. Grado académico: Magister

1.3. Documento de identidad:40055868

1.4. Centro de labores:

Colegio Nacional de “San José” de Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: EL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE Y LA SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHOROPAMPA

1.7. Autor del instrumento: Br. NOE JOEL SANCHEZ MARTINEZ

En este contexto ha sido considerada como experta en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

4. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Fecha: abril del 2018



Dra. ERLY GICELA CHOPITEA BALAREZO

DNI N° 40055868

ANEXO 5
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS Y AUTORIZACIÓN
DE PUBLICACIÓN DE TESIS DE REPOSITORIO INSTITUCIONAL



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Fernando Martín Vergara Abanto, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante Noé Joel Sánchez Martínez, titulada: **El Presupuesto del Programa del Vaso de Leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la Municipalidad Distrital de Choropampa, 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 8 de agosto de 2018


.....
Dr. Fernando Martín Vergara Abanto
DNI: 26691953

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo NOE JOEL SANCHEZ MARTINEZ, identificado con DNI N° 40472485,
egresado de la Escuela Profesional de GESTION PUBLICA de la
Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"EL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE Y LA SATISFACION
DE LA POBLACION BENEFICIARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE CHORDANCA, 2018."

....."; en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el
Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Sánchez
FIRMA

DNI: 40472485

FECHA: 20 de AGOSTO del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------