

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA VASO
DE LECHE Y SU SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS DEL
DISTRITO DE VÍCTOR LARCO HERRERA – TRUJILLO 2021**

Línea de Investigación:

Gerencia e Innovación

Autor (es):

Silva Vargas María Concepción

Uriol Valverde Raquel

Asesor:

Dr. Soriano Colchado José Luis

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9000-0570>

TRUJILLO - PERÚ

2021

Fecha de sustentación: 2022/11/22

La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

Presidente: Dr. Castañeda Nassi José

Secretario : Mg. Mendoza Otiniano, Royer Anthony

Vocal : Mg. Cassinelli Doig Ítalo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y SU SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE VÍCTOR LARCO HERRERA - TRUJILLO 2021

Desarrollado con el fin de obtener el título profesional de Licenciado en Administración. El objetivo principal es analizar la gestión administrativa actual del programa vaso de leche y la satisfacción de sus beneficiarios del Distrito de Víctor Larco Herrera - Trujillo 2021.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestra especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Br. Silva Vargas María
Concepción

Br. Uriol Valverde Raquel

DEDICATORIA

A la memoria de mi madre que aunque ya no este conmigo físicamente, sé que desde el cielo me bendice cada día. Gracias por tu tiempo, tus consejos, tu amor y apoyo incondicional;

A mis hijos que son y serán mi fortaleza para seguir con mis proyectos y darles el mejor ejemplo.

A mi esposo, por su cariño, su confianza y enseñanzas de gran valor

A mi padre y hermanos, mí adorada familia que creen en mí y disfrutan mis logros.

Silva Vargas María Concepción

A mis padres por haberme dado la vida y la fortaleza suficiente para no rendirme nunca en este camino de convertirme en profesional.

Uriol Valverde Raquel

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por iluminarnos siempre por el sendero de la vida.

A nuestros familiares por su apoyo constante, especialmente a nuestros padres,

A la Universidad, por la oportunidad de graduarnos y ser profesionales

A todos los docentes, que nos transmitieron sus conocimientos y experiencia, en especial a nuestro docente asesor, por guiarnos de la mejor forma en la elaboración de esta investigación.

Los autores

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar la relación de la gestión administrativa del programa vaso de leche y la satisfacción de sus beneficiarios en el Distrito de Víctor Larco Herrera - Trujillo 2021. Se efectuó la prueba del Coeficiente Alfa de Cronbach a cada variable de investigación; protocolo de atención (0.925); satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche (0.858); los cuales significaron un nivel excelente de confiabilidad. Para determinar si los valores se ajustaban a una distribución normal o no normal; se aplicó la prueba de Kolmogorov - Smirnov; el resultado indicó que sus valores se ajustaban a una distribución no normal ($p < 0.05$), por tal motivo, para probar la hipótesis general; se aplicó la prueba de Tau b de Kendall, cuyo resultado fue de 0.555 con un nivel de significancia de 0.000 (< 0.05), el cual significó que si existe una relación entre ambas variables y por lo tanto se aceptó la hipótesis alternativa; en que la gestión administrativa tiene relación en la satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche.

En relación a los resultados de cada objetivo; el 39% de los encuestados manifestaron que a veces, el programa del vaso de leche; realiza una buena gestión administrativa; es decir, en cuanto a una planificación del trabajo, el 31% manifestaron que siempre lo hacen; en cuanto a la organización del trabajo, el 50% respondieron que casi siempre lo realizan; en cuanto a la dirección del trabajo, el 45% manifestaron que a veces; en cuanto al control, el 30% manifestaron casi siempre lo realizan; en cuanto a la calidad del producto, el 73% manifestaron que siempre es de calidad; en cuanto a las expectativas de los beneficiarios por el vaso de leche, el 59% manifestaron que siempre lo están; en cuanto a sus necesidades por el vaso de leche, el 41% manifestaron que a veces lo están; y en cuanto a su conformidad por el vaso de leche, el 33% de los encuestados manifestaron que a veces expresan su conformidad por ello.

Palabras clave: *gestión administrativa, satisfacción de los beneficiarios del programa del vaso de leche*

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between the administrative management of the glass of milk program and the satisfaction of its beneficiaries in the District of Víctor Larco Herrera - Trujillo 2021. The Cronbach's Alpha Coefficient test was carried out on each research variable. ; care protocol (0.925); satisfaction of the beneficiaries of the glass of milk (0.858); which meant an excellent level of reliability. To determine if the values fit a normal or non-normal distribution; the Kolmogorov-Smirnov test was applied; the result indicated that their values fit a non-normal distribution ($p < 0.05$), for this reason, to test the general hypothesis; Kendall's Tau b test was applied, whose result was 0.555 with a significance level of 0.000 (< 0.05), which meant that there is a relationship between both variables and therefore the alternating hypothesis was accepted; in which the administrative management is related to the satisfaction of the beneficiaries of the glass of milk.

In relation to the results of each objective; 39% of those surveyed said that sometimes, the glass of milk program; carries out good administrative management; that is, in terms of work planning, 31% stated that they always do it; Regarding the organization of work, 50% responded that they almost always do it; Regarding the direction of the work, 45% stated that sometimes; As for control, 30% said they almost always do it; Regarding the quality of the product, 73% stated that it is always of quality; Regarding the expectations of the beneficiaries for the glass of milk, 59% stated that they always are; Regarding their needs for a glass of milk, 41% stated that they sometimes are; and regarding their agreement with the glass of milk, 33% of those surveyed stated that they sometimes express their agreement with it.

Keywords: *administrative management, satisfaction of the beneficiaries of the glass of milk program*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Formulación del Problema	12
1.1.1. Realidad problemática	12
1.1.2. Enunciado del problema	15
1.2. Justificación.....	15
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
II. MARCO DE REFERENCIA	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. A nivel internacional.....	18
2.1.2. A nivel nacional.....	19
2.1.3. A nivel local	20
2.2. Marco teórico	22
2.2.1. Gestión Administrativa	22
2.2.2. Planeación.....	23
2.2.3. Organización	23
2.4. Marco conceptual	37
2.5. Hipótesis	40
2.6. Variables	41
III. MATERIAL Y MÉTODOS	43
3.1. Material	43
3.1.1. Población	43
3.1.2. Marco muestral	43
3.1.3. Unidad de análisis	43

3.1.4. Muestra.....	43
3.2. Métodos	44
3.2.1. Diseño de contrastación	44
Se ha considerado el diseño descriptivo correlacional porque va a determinar el grado de relación que pueda existir entre las dos variables en estudio	44
3.2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	45
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
4.1. Presentación de resultados	46
4.1.1. Análisis descriptivo	46
4.2. Discusión de resultados	55
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala valorativa ordinal	45
Tabla 2. Prueba de confiabilidad del instrumento Gestion Administrativa.....	46
Tabla 3. Prueba de confiabilidad del instrumento: satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche	47
Tabla 4. Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov para las variables gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche	48
Tabla 5. Comparación de las frecuencias y porcentajes obtenidos de la gestión administrativa y satisfacción de beneficiarios del vaso de leche	48
Tabla 6. Prueba de Tau b de kendall para determinar el coeficiente correlación entre las dos variables: gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche	49
Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de la dimensión planeación.....	50
Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de la dimensión organización	51
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de la dimensión dirección.....	51
Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de la dimensión control.....	52
Tabla 11. Frecuencia y porcentaje sobre la calidad del producto.....	52
Tabla 12. Frecuencia y porcentaje sobre las exceptivas de los beneficiarios del vaso de leche	53
Tabla 13. Frecuencia y porcentaje sobre las necesidades de los beneficiarios del vaso de leche	54
Tabla 14. Frecuencia y porcentaje sobre la conformidad de los beneficiarios del vaso de leche	54

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

Uno de los objetivos del desarrollo sostenible planteados en la Asamblea General de las Naciones Unidas, aparte de erradicar la pobreza es disminuir notablemente la desnutrición infantil a nivel mundial.

En el Perú, los diferentes programas sociales y beneficios otorgados por el Gobierno a través de los municipios, han ido acortando de manera significativa la brecha de la desigualdad dejando establecido que el número de personas que viven en situación de extrema pobreza disminuyó desde un 36 % entre 1990 hasta un 10 % en el 2015. No obstante, el ritmo al que se producía este cambio está decreciendo de manera acelerada debido a la crisis suscitada por la pandemia de la COVID-19; escenario que pone en riesgo, años de progreso en la lucha contra la pobreza y la desnutrición infantil.

Según INEI entre los años 2019 y 2020, la línea de la pobreza extrema se ha incrementado tanto en el área urbana como en el área rural en un 2,0% y 1,2% respectivamente; en donde la línea de la pobreza extrema del área rural representa el 80,3% de la línea de pobreza extrema del área urbana.

El programa nacional de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD), menciona también que los países en desarrollo son los más afectados por esta pandemia porque no solo presentan una crisis sanitaria sino también, crisis sociales y económicas muy devastadoras que se extenderán durante los próximos meses y años; afectando la educación, los derechos humanos, la seguridad alimentaria y la nutrición básica.

En este ambiente de caos, los programas sociales implementados en el país con años de servicio han sido un sustento para las familias que carecen de ingresos, sobre todo los dirigidos a la protección de la alimentación como son los programas: Qali Warma, Cuna Mas, Programa Vaso de Leche, entre otros.

El Programa del Vaso de Leche (PVL), es un programa social creado mediante la Ley N° 24059 y complementada con la Ley N° 27470, a fin de ofrecer una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable, con el propósito de ayudarla a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentra. Este programa tiene una trayectoria histórica de más de tres décadas (creado, 1984); el mismo que en un principio estuvo a cargo del gobierno central y que luego paso a ser responsabilidad exclusiva de los gobiernos locales.

Actualmente, las municipalidades son las encargadas de gestionar y trabajar de manera sinérgica con las organizaciones distritales de base o los clubs, para que este programa social que beneficia a tantas familias sea sostenible en el tiempo.

Una de las entidades que promueve este programa social es la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera; gestionando actualmente 38 clubs de madres en los diferentes sectores del distrito, contando con una población de 1775 beneficiarios, entre ellos: niños, mujeres gestantes y lactantes, adultos mayores, discapacitados y pacientes con TBC.

Por tal motivo, analizaremos la situación de la gestión que realiza este municipio para el desarrollo de la presente investigación. Para ello, se ha identificado los problemas más álgidos que presenta el PVL de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera.

Uno de los problemas latentes en los diferentes clubs del vaso de leche del distrito, se refleja en el padrón de beneficiarios; debemos enfatizar que la responsabilidad de esta debilidad recae tanto en la sociedad como en la entidad municipal.

Respecto a la gestión de la ULE no existe una buena focalización de hogares, debido a la falta de personal capacitado para realizar un seguimiento minucioso, lo que obstaculiza que el programa social esté atendiendo a la población objetivo, de acuerdo a ley. La deficiencia en monitoreo, evaluación y control es una debilidad arraigada que persiste desde años anteriores; debido a la politización de dicho programa social.

En el otro extremo encontramos socias de los diferentes clubs de madres enquistadas en el cargo, que se rehúsan a abandonar los comités justificando su tiempo de servicio; y son estas, las mismas personas que realizan el proceso de recolección de datos para el empadronamiento semestral y anual. Vecinos de los diferentes sectores perciben que la selección de beneficiarios que realizan dichas socias, es de manera subjetiva y contradictoria a la finalidad que engloba dicho programa social. Afirman que en dicho padrón son considerados familiares de las socias, muchas veces personas que no son del sector, existe adulteración de documentos e incluso infiltración de personas inescrupulosas que no cumplen con el perfil para ser beneficiarios.

Otro problema es el descuido por parte del estado, al limitarse en destinar un presupuesto a los gobiernos locales que sea exclusivo para el empleo de personal capacitado para atender el PVL. Las entidades locales refieren que los recursos públicos solo cubren el costo de la ración alimentaria y no gastos operativos. Consecuente a ello, las municipalidades toman decisiones y plantean estrategias para solventar los costos de las demandas, pero, muchas acciones se ejecutan con dificultades y falencias debido a la carencia de recursos económicos.

Uno de los temas más importantes en una empresa es la gestión administrativa, ya que representa las bases para la ejecución y potenciación de las tareas internas, con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos. Este trabajo resulta indiscutible que, para lograr las metas marcadas, se requiere la participación de personas capacitadas, que conozcan el área y se desenvuelvan de forma eficiente; por eso, es altamente recomendable que los trabajadores cuenten con estudios relacionados al trabajo que van a desempeñar.

Un aspecto primordial para alcanzar el éxito, es una buena planificación, y es precisamente en ella que se centra la gestión administrativa: el conjunto de acciones y mecanismos que permiten utilizar todos los recursos de una empresa para conseguir los objetivos propuestos. Se debe tener muy presente que la planificación y organización; es la base que se encuentra bajo el éxito de cualquier

trabajo; para ello, debe fijarse una estrategia y, en función de la misma, identificar cuáles son las tareas a desempeñar y adjudicarlas a cada uno de los trabajadores o equipos en función de sus especialidades. Luego se tiene a la motivación, que es el combustible para cualquier trabajador. Debemos buscar de qué manera podemos motivar a nuestro equipo para que puedan cumplir con las tareas asignadas y lograr los objetivos comunes. Para ello, es recomendable establecer con cada uno de sus componentes una comunicación lo más transparente y acogedora posible, entendiendo sus inquietudes e integrándolas en sus mecanismos de evaluación para potenciar todas sus habilidades. Y también se tiene el control; que a pesar de que todos los procesos estén lo más optimizados posibles y de que todos los trabajadores conozcan y desempeñen sus tareas de forma satisfactoria, ello no significa que debemos dejar de llevar un control acerca del cumplimiento del trabajo. Será indispensable no sólo evaluar los procesos y los resultados finales, sino también ser capaces de comunicar tanto las críticas positivas como negativas con un carácter constructivo, enfocado a mejorar día tras día.

1.1.2. Enunciado del problema

¿De qué manera la gestión administrativa actual del programa vaso de leche contribuye en la satisfacción de los beneficiarios en el Distrito de Víctor Larco Herrera - Trujillo 2021?

1.2. Justificación

- Teórica:

Esta investigación tiene como finalidad brindar mayor conocimiento sobre las teorías consultadas de la gestión del programa vaso de leche y satisfacción de sus beneficiarios.

Es por ello que se utilizó la información más resaltante de las políticas públicas, sobre gestión administrativa; con la intención de poder mejorar los niveles del servicio de los programas sociales de alimentación que son administrados por los gobiernos locales.

Esta investigación brindará información actualizada sobre las variables, dimensiones e indicadores; que a su vez servirá de aporte como referencia para otras investigaciones.

- Práctica:

El objetivo de esta investigación es analizar y describir la situación real del programa social vaso de leche y su impacto en la satisfacción de los beneficiarios del distrito, identificando las falencias o debilidades que se puedan presentar en dicho programa en el proceso de su gestión, y de acuerdo a esos indicadores poder brindar propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

- Metodológica:

La factibilidad de esta investigación se respalda con la recolección de datos de la fuente principal que son los beneficiarios del programa. Además, se tiene recursos necesarios para llevar a cabo la investigación, como: información física y virtual que fundamenta nuestro problema de investigación. Con ello se podrán diseñar nuevos y más completos instrumentos para futuras investigaciones.

- Social:

Existe la necesidad de mejorar la gestión que se viene dando en el programa, los resultados obtenidos nos permitirán ofrecer los cambios y reformas necesarias para obtener un mejor desarrollo del entorno de trabajo a través de la correcta aplicación de su estructura, objetivos, políticas y procedimientos que incluye la gestión administrativa, y de esa manera mejorar la calidad del servicio a los usuarios.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación de la gestión administrativa actual del programa vaso de leche y la satisfacción de sus beneficiarios del Distrito de Víctor Larco Herrera - Trujillo 2021

1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar la dimensión de planeación en la gestión administrativa del programa del vaso de leche que ofrece el municipio distrital de Víctor Larco Herrera

- Evaluar la dimensión de organización en la gestión administrativa del programa del vaso de leche que ofrece el municipio distrital de Víctor Larco Herrera
- Evaluar la dimensión de dirección en la gestión administrativa del programa del vaso de leche que ofrece el municipio distrital de Víctor Larco Herrera.
- Evaluar la dimensión de control en la gestión administrativa del programa del vaso de leche que ofrece el municipio distrital de Víctor Larco Herrera.
- Determinar la calidad del producto que brinda el municipio distrital de Víctor Larco Herrera, en el programa del vaso de leche.
- Identificar las expectativas de los beneficiarios en el programa del vaso de leche que ofrece el municipio distrital de Víctor Larco Herrera.
- Identificar las necesidades de los beneficiarios del programa del vaso de leche que ofrece el municipio de Víctor Larco Herrera.
- Evaluar la conformidad de los beneficiarios del programa del vaso de leche que ofrece el municipio de Víctor Larco Herrera.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Porto, (2016), en su tesis *“Impacto del programa de alimentación escolar en el trabajo infantil”*; menciona que su objetivo principal fue evaluar si el programa de alimentación escolar hizo disminuir el trabajo infantil. Empleó una metodología de los mínimos cuadrados ordinarios usando el emparejamiento como técnica de pre-procesamiento. Concluyó que el PAE, reduce el trabajo infantil en un 4%, a la vez mejora la vida académica de los menores y disminuye la deserción escolar de los infantes de bajos recursos.

El aporte de esta investigación fue que el trabajo infantil se redujo gracias a que el programa aumentó la seguridad alimentaria, lo que consecuentemente cambió las decisiones de los hogares y anuló la carga laboral en los infantes. Estos resultados sirvieron de base para construir un marco conceptual en el que se rescataron y promovieron las políticas públicas alimentarias en toda la edad escolar.

Cano, J (2018), en su tesis *“Análisis de la importancia de regular la equidad de familias monoparentales con jefatura femenina, en el programa social de transferencias monetarias condicionadas -TMC, MI BONO SEGURO, del ministerio de desarrollo social-Mides de Guatemala”*; tuvo objetivo principal: determinar los procesos, estrategias y mecanismos implementados por el MIDES, para regular la igualdad y equidad de género; así como el empoderamiento de las mujeres de familia monoparentales con jefatura femenina, específicamente en el programa mi Bono seguro. El aporte de la investigación fue dar una mayor importancia del apoyo de los programas sociales, ya que inciden en el bienestar de una población objetivo que carece de recursos y es un método de protección social que el estado debe brindar realizando una focalización adecuada.

Ardón (2012) en su tesis *“La formación de recursos humanos como estrategia de apoyo a la seguridad alimentaria y nutricional”* menciona que el objetivo principal de su estudio fue una educación superior enfocada a la alimentación humana; cuyo resultado fue que existe

mucha desvinculación entre la oferta y la demanda en lo que respecta a la seguridad alimentaria. El aporte de esta investigación fue proponer un programa formativo basado en competencias agroalimentarias para el ayuntamiento de Madrid.

Courtois (2014) es su tesis "*Situación nutricional en escolares de Santiago el Pinar, Chiapas (México)*"; refiere a una inadecuada alimentación en cantidad y calidad de los niños de familias de escasos recursos monetarios; para ello realizó una estrecha relación con el municipio de Chiapas para revertir tal situación, valiéndose de donaciones internacionales y nacionales; elaborando programas alimenticios para toda la región mexicana. Sin embargo, se detectó en la investigación un mal proceso administrativo en cuanto al control de repartos de las raciones alimenticias a cada escolar; no llegando a ocupar a todos los centros escolares de la población.

2.1.2. A nivel nacional

Abanto y Cabrera (2017), en sus tesis "*Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, periodo, 2015- 2016*". Publicada por Pontificia Universidad Católica del Perú, tuvo como finalidad analizar la gestión del PVL del distrito, con el objetivo de determinar el grado de eficacia en su estructura administrativa y social. Concluyeron en que la gestión del PVL de la municipalidad es medianamente eficaz, debido a que se muestran diferentes falencias y debilidades que incumplen con los objetivos del programa; entre ellos se tiene: empadronamiento deficiente, falta de capacitación a las madres preparadoras respecto a la calidad del servicio, data desactualizada de los beneficiarios, un programa social politizado y por otro lado, recursos humanos y presupuestales limitados que impiden que los diferentes procesos del programa se desarrollen con eficacia. El aporte de esta investigación fue detectar dichas falencias y debilidades del programa del vaso de leche del Distrito de Santiago de Surco; para poder subsanar y controlar el sistema de racionamiento de los productos.

Neyra (2020), en su tesis "Evaluación del programa vaso de leche para optimizar los procesos de gestión-Municipalidad provincial de San Ignacio-2017", analizó los principales problemas como que la distribución de los insumos llega con retraso y cantidad insuficiente, no cuenta con óptimas condiciones para acopiar los productos y no se encuentran bien identificados a los beneficiarios del programa. El aporte de esta investigación fue elaborar una data actualizada de los beneficiarios del programa de vaso de leche para contabilizar la cantidad exacta de adquisición de insumos.

Villegas (2019) en su tesis "Gestión administrativa de la Municipalidad provincial de Anta Departamento de Cusco 2019", menciona que es importante realizar evaluaciones periódicas a la gestión administrativa del programa, para obtener información de las falencias que se puedan presentar en el desempeño y poder hacer la corrección inmediata y el fortalecimiento de las debilidades identificadas. El aporte de esta investigación fue realizar un análisis del trabajo administrativo de este programa; el cual fue totalmente negativo puesto que no le daban la importancia debida al programa, falta de planificación, organización y sobre todo el control que es lo fundamental en toda organización.

2.1.3. A nivel local

Boy, L (2019) en su tesis "Gestión del programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del sector Ramón Castilla del distrito de Pacasmayo, 2019", menciona el objetivo de su trabajo en determinar la relación entre la gestión del programa vaso de leche y la satisfacción de los usuarios. Concluyó que si existe una relación significativa entre la gestión del PVL y la satisfacción de los beneficiarios del sector Ramón Castilla del Distrito de Pacasmayo; dicha relación es significativa también en las diferentes dimensiones estudiadas: planificación, organización, dirección, control, calidad de procesos y productos. El aporte de esta investigación fue recalcar la importancia de saber administrar o realizar una buena gestión administrativa basándose en los pilares de la administración como unaciencia.

- . Lescano (2019) en su tesis "*Influencia del programa nacional de apoyo directo a los más pobres JUNTOS a mujeres beneficiarias del distrito de Pajjan*"; menciona que el 93.8% de las mujeres beneficiarias, considera que el programa "juntos", le brinda oportunidades adicionales direccionadas hacia su persona, muy aparte de los beneficios estipulados que el programa brinda a los niños, adolescentes y gestantes. El aporte de esta investigación es que han obtenido nuevos conocimientos y recomiendan al gobierno local, provincial y regional, seguir implementando capacitaciones dirigidas a los beneficiarios de dicho programa para superar los índices de desigualdad.

Delgado y Valiente (2019) en su tesis "*Gestión Administrativa y su Relación en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad de Florencia de Mora, 2018*", menciona que determinó la existencia de una relación alta y fuerte entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0,637 ($p > 0,05$) y una rho = 0,637 El aporte de esta investigación fue recomendar al alcalde de dicho distrito, elaborar un plan de fortalecimiento de capacitación a los servidores públicos, a través de convenios con Universidades e Instituciones de la región, para brindar capacitaciones adecuadas a todo el personal por departamentos, según el trabajo que desarrollan cada grupo de ellos.

Cruz (2014) en su tesis "*Factores sociales que impulsan el involucramiento de las mujeres socias en la gestión del programa del vaso de leche María Auxiliadora- 2013*", manifiesta que las mujeres socias poseen dos grandes factores sociales; la confianza, debido a la convivencia diaria con sus vecinos y el conocimiento que están adquiriendo al formar parte de la gestión. El aporte de esta investigación fue resaltar la labor que experimentan las mujeres en este programa, mucho más responsable que la labor que realizan los hombres en este contexto. Principalmente por la gran responsabilidad que tienen las damas en su sector distrital, velando por la alimentación de sus niños considerando a cada uno de ellos como hijos de del distrito.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión Administrativa

La gestión tiene como objetivo principal, conseguir aumentar los resultados óptimos, considerando que estos se logran a través del desempeño y el conocimiento de las personas, en entornos altamente competitivos y circunstancias imprevisibles. (Rodríguez, 2017, p.32).

Gonzales, Viteri, Izquierdo & Verdezoto (2020, p. 3), afirman que la gestión administrativa está compuesta por diversas actividades que se realizan para dirigir una organización, mediante la conducción de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos; su capacidad para coordinar, dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa, que permitan prevenir problemas y alcanzar los objetivos planificados.

Lino (2014), refiere que su importancia de la gestión administrativa radica en la optimización de la ejecución de los procesos, con la finalidad de acrecentar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios que prestan las entidades públicas.

2.2.1.1. Importancia del proceso Administrativo

Según Cano (2017), afirma que el proceso administrativo conduce al cambio, y que las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse de manera rápida y eficiente a los avances tecnológicos, preferencias del cliente, exigencias del mercado, la competencia, las variaciones macro y microeconómicas. (p.25)

Según Rodríguez (2017), el proceso administrativo nos brinda la oportunidad de comprender el desarrollo organizacional desde una visión holística, utilizando los diferentes recursos de la forma más óptima y racional en favor de la consecución de los objetivos institucionales. Así mismo indica que el proceso administrativo es la interacción sistemática y coherente de cuatro actividades: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar.

2.2.2. Planeación

La planeación es una actitud vital del ser humano que, a partir de su capacidad creadora y transformadora, hace uso de su inteligibilidad para superar el “presentismo”, diseñando y haciendo posible un futuro mejor. La planeación es la expresión viva de la naturaleza y constructora del ser humano; es esa vía de canalización de sueños y energías en función de un mejor mañana, construido en el hoy. (Sánchez. 2009, p.8)

Chiavenato citado por Cano (2017) refiere que la planeación es la primera función administrativa que determina con anticipación cuales son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos.

“Planificar es concebir un futuro deseado y los medios reales para conseguirlos”.

Rodríguez (2017), en su libro Gestión Organizacional menciona los siguientes principios que deben prevalecer en la planeación. (p.58)

- Principio de Factibilidad: lo que se planea debe ser realizable, es inoperante elaborar planes demasiados ambiciosos que posiblemente no puedan lograrse. La planeación debe adaptarse a la realidad y a las condiciones objetivas que actúan en el ambiente.
- Principio de Objetividad y Cuantificación: cuando se planea es necesario basarse en datos reales, razonamientos precisos y exactos, no en opiniones subjetivas, especulaciones o cálculos arbitrarios.
- Principio de Flexibilidad: es conveniente utilizar márgenes de holgura que permitan afrontar situaciones imprevistas y proporcionen nuevos cursos de acción que se ajusten fácilmente a las condiciones.
- Principio de Unidad: todos los planes de la organización deben integrarse a un plan general y dirigirse al logro de los propósitos y objetivos generales.

2.2.3. Organización

La organización consiste en armar una estructura para distribuir recursos materiales, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo y poder alcanzar los objetivos deseados. (Sánchez, 2009).

2.2.3.1. Principios organizacionales

- Principio de división del trabajo: La estructura de la organización debe dividir y agrupar las actividades de la empresa, de tal manera que contribuya en formar efectiva y eficientemente a los objetivos de la organización.
- Principio de capítulo de mando: Hay un límite en el número de subordinados que pueden tener un jefe, esto es esencial para el orden y la eficiencia que exige la organización, porque la relación operacional de cada individuo con un solo jefe evita conflictos en las instrucciones, ofrece sentido de responsabilidad individual.
- Principio de jerarquía: Constituye la lista de jefes que va de la autoridad superior a los agentes inferiores. El objetivo de la jerarquía es el ordenamiento de poderes, de autoridad y responsabilidad. Mientras más claras sean las líneas de autoridad más efectivos serán los procesos de comunicación en la organización.
- Principio de excepción: establece que las decisiones que se deben tomar de manera frecuente y rutinaria deben delegarse a los subordinados y solamente aquellas decisiones importantes las asumen los superiores.
- Principio de centralización y descentralización: el termino centralización se utiliza para describir tendencias distintas de dispersión de autoridad, ubicándose en retención de la misma. La descentralización es la tendencia a dispersar la autoridad sobre la toma de decisiones en estructura organizacional.
- Principio de control: este principio establece la existencia de un límite de número de personas que un individuo puede administrar efectivamente. (Cano, 2017, p. 58).

2.2.4. Dirección

La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas con la orientación que se dé a las personas mediante la adecuada comunicación, habilidad de liderazgo y motivación. (Chiavenato, 2007, p.176).

Según Rodríguez (2017), la dirección es el proceso administrativo que analiza los diferentes criterios, opiniones y fija las políticas, orienta y guía el trabajo de su talento humano, motivándolo para que todo el equipo trabaje unido y puedan de manera colectiva lograr los objetivos planeados hacia la búsqueda de cumplir con la misión.

2.2.4.1. Principios de dirección

Cano (2017), en su libro *La Administración y el proceso Administrativo*, detalla los siguientes principios de la función de dirección. (p. 77):

- Armonía de intereses: la dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la organización.
- La impersonalidad del mando: el ejercicio del mando debe evidenciar que la responsabilidad de dirigir a otros es producto de la necesidad de moderar los esfuerzos de sus colaboradores y no como resultado exclusivo de su personalidad. La dirección no se debe involucrar situaciones personales y menos abusar del mando.
- Principio de la vía jerárquica: Se refiere al seguimiento del conducto regular en la transmisión de órdenes. Hacerlo de otra manera, genera duplicidad en el mando.
- Principio de la resolución de conflictos: un conflicto es el enfrentamiento de intereses opuestos. Cuando en la empresa aparece un conflicto o dilema, es necesario orientarlo hacia la conciliación de las partes, ya que de no atender o solucionar, provocaría intentos fallidos en una eficaz dirección.
- Principio de aprovechamiento del conflicto: el conflicto puede convertirse en un instrumento positivo y aprovechable cuando obliga

e induce a la mente al encuentro de la mejor solución, que será aquella que concilie los intereses encontrados.

2.2.5. Control

Cano (2017), menciona que es preservar la existencia de cualquier organización y apoyar a su desarrollo. Invariablemente deben apoyarse en instrumentos de control que les permitan minimizar los riesgos, para que cuando estos se presenten puedan manejar los efectos adversos que producen; porque el riesgo es parte inherente al desarrollo y no se pueden orientar todos los recursos para eliminarlo totalmente.

Rodríguez (2007), refiere al control con cuatro pasos básicos:

- Establecer estándares para el desempeño
- Medir el desempeño individual y organizacional
- Comparar el desempeño actual con los estándares del desempeño planificado.
- Corregir las diferencias que puedan haberse producido entre los resultados obtenidos y objetivos planteados.

2.2.5.1. Programa Social Vaso de Leche

2.2.5.1.1. Definición de Programa Social

Según Mori (2014), los programas sociales contribuyen al crecimiento del ingreso de los hogares, produciendo un cambio en la distribución, los cuales son susceptibles de evaluación en la disminución de los niveles de pobreza.

2.2.5.2. Programa Vaso de Leche

Según Suarez (2003), el PVL, es un programa social creado para ofrecer una ración de alimentos a una población en situaciones vulnerables, con el objetivo de ayudar a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentra.

Para Cusihualpa (2011), El programa social vaso de leche tiene como finalidad ayudar a mejorar la calidad de vida y el nivel nutricional de las personas de escasos recursos; a la vez busca

reducir la mortalidad en niños, incentivar la lactancia materna, plantear alternativas de solución al problema alimentario e incentivar a los clubs de madres en su desarrollo organizacional. (p.19).

Respecto a lo manifestado por la división del pvl de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera (2022), la gestión del programa social tiene como misión mejorar la alimentación de la población necesitada o no atendida, mediante la focalización de hogares.

2.2.5.2.1. Organización del Programa Vaso de Leche

De acuerdo a Ley N° 27470; establece normas complementarias para la ejecución del programa vaso de leche, artículo N°2 señala que:

En cada municipalidad provincial y distrital delegada y ubicada en su jurisdicción se conformará un comité de Administración del Programa Vaso de Leche, el mismo que es aprobado por resolución de alcaldía con acuerdo del consejo municipal. El referido comité está integrado por el Alcalde, un funcionario municipal, un representante del ministerio de salud y tres representantes de la organización del PVL, elegidas democráticamente por sus bases; adicionalmente deberá conformar un representante de la asociación de agropecuarios de la región o zona, cuya representatividad será debidamente acreditada por el Ministerio de Agricultura. Tanto la municipalidad y la organización del PVL, tienen la responsabilidad de coordinar y ejecutar la implementación de dicho programa en sus fases de selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación; Sus funciones son ejercidas por un periodo máximo de dos años consecutivos, no pudiendo ser reelectos de forma inmediata.

2.2.5.3. Beneficiarios del Programa Vaso de leche

Un requisito fundamental que establece la Ley N° 27470 en su Artículo N°6: Las municipalidades deben dar cobertura como beneficiarios a los niños de cero a seis años, madres gestantes y en periodo de lactancia, priorizando la atención a quienes presenten un estado de desnutrición o se encuentren afectados por tuberculosis. Asimismo, en la medida que se cumpla con la atención a la población antes mencionada, se extenderá el beneficio a los niños de siete a trece años, adultos mayores a partir de 65 años y discapacitados.

2.2.5.4. Seguimiento de las Raciones Entregadas a los Beneficiarios del PVL.

Según Cerna (2010), Las municipalidades deberán implementar instrumentos de recojo de información a través de un reporte de entrega de raciones diarias. Este instrumento tendrá la finalidad de servir como herramienta de gestión para un control logístico alimentario en cada comité del vaso de leche.

En la municipalidad del distrito de Víctor Larco Herrera, el área de desarrollo social es quien se encarga de la gestión del pvl. El control del producto se realiza mediante la firma de la pecosa por la socia encargada de cada club. En dicho documento se detalla la cantidad total de tarros de leche gloria y los kilogramos de avena que corresponden a cada comité en relación con el número de beneficiarios. A la misma vez hacen entrega del cardex, que es una ficha de control donde figuran los datos de cada usuario, los mismos que deberán firmar al momento de recibir su ración alimentaria. Cabe mencionar que en la actualidad el producto consta de 3 tarros de leche gloria y un kilo de avena con 380gr, esta ración es entregada una vez al mes para que sea preparado en casa.

2.2.5.4.1. Supervisión y Control del Programa Vaso de Leche

De acuerdo a Ley N° 27470, que dicta normas complementarias a la Ley del PVL, la Contraloría General de la República tiene la función de supervisar y controlar el gasto de dicho programa, a

nivel provincial y distrital, debiendo las municipalidades respectivas conservar en su poder la documentación original sustentadora de la ejecución del PVL, a fin de rendir cuentas del gasto efectuado y del origen de los alimentos adquiridos, bajo responsabilidad, al Órgano Rector del Sistema Nacional de Control, en el modo y oportunidad que se establezca.

2.2.5.5. Filtraciones del Programa Vaso de Leche

En el año 2020, según la Encuesta Nacional de Hogares, debido a la emergencia nacional 852,412 hogares a nivel país fueron beneficiados del PVL. Sin embargo, si consideramos los criterios de clasificación del Midis, encontramos que solo un 9% son hogares en extrema pobreza, 37% es pobre y un 54% no es pobre. Estos porcentajes indican que cinco de cada diez hogares no cumplen con los requisitos para beneficiarse de dicho programa, y si clasificamos los hogares beneficiarios que no tienen niños entre cero y trece años, sino lo integran adultos mayores, madres gestantes o en periodo de lactancia; el total de filtración es de un 54%, lo que es equivalente a 462,583 familias.

2.2.5.6. Programas Sociales en nuestro País

Las acciones en favor de promover el desarrollo social con la finalidad de reducir la pobreza están focalizadas básicamente en cuatro programas sociales que dirige el Ministerio de Inclusión Social (MIDIS):

- Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – Juntos
El programa Juntos comenzó sus operaciones en septiembre del año 2005 como un programa de transferencias monetarias condicionadas a contribuir la reducción de la pobreza y romper la transmisión intergeneracional de la pobreza extrema; se trasfiere una cantidad de 200 soles, cada dos meses a los hogares que cumplan las condiciones de ser población vulnerable ubicada en zonas rurales, con la finalidad de que sean empleados para el acceso y uso de los servicios de salud, nutrición y educación.

- Programa - Cuna Mas
Es un programa social focalizado del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, que brinda atención integral a niños (as) menores de tres años en situación de pobreza y pobreza extrema. Busca mejorar el desarrollo infantil temprano (6 meses a 36 meses) de la población objetivo, contribuyendo a superar las brechas en su desarrollo cognitivo, social, físico y emocional. En este programa no se recibe contribución monetaria sino un servicio de cuidado diurno de lunes a viernes, donde los niños reciben tres raciones de alimentos al día y cuentan con los cuidados que requieren de acuerdo a su edad y además el servicio de acompañamiento de familias (SAF) mediante visitas semanales a las familias.
- Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65
Es un programa de asistencia solidaria que entrega una subvención económica a adultos mayores que superen los 65 años de edad y que viven en extrema pobreza. La transferencia es de 250 soles bimestral, deben contar con DNI y no recibir pensión proveniente del sector público o privado: ONP, AFP ni Es Salud. Según el MIDIS el programa pensión 65 cuenta con 556,817 usuarios, estos se encuentran ubicados en 1,874 distritos en todo el país y reciben el monto establecido en cuentas de ahorro individual en el banco de la nación.
- Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
Es un programa del MIDIS que contribuye a mejorar el rendimiento escolar y la atención en clases de los niños que estudian en instituciones educativas públicas. Este programa cumple con el objetivo de garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar, brindando alimentos variados y nutritivos a niñas y niños de inicial y primaria de las instituciones públicas de todo el país, así como de secundaria en las comunidades nativas de la amazonia peruana.

2.2.5.7. Política Social en el Perú

La política social del Estado Peruano incluye servicios universales y programas focalizados. Los primeros se basan en la demanda por lo cual son auto - focalizados, como es el caso de la educación pública, el servicio de salud en establecimientos públicos, entre otros. Aunque en el interior de estos sectores pueden haber proyectos focalizados como es el caso del SIS.

Referente a los programas focalizados se iniciaron en la década de los 90 y su objetivo es evitar la cobertura universal, sino que establecen parámetros de selección y filtros para acceder a los mismos.

Matute (2008), hace mención sobre algunos problemas de la política social en el Perú. (p.16).

- a) Dificultad para establecer objetivos y metas comunes a nivel de conjunto de los programas sociales.

En este aspecto la política social peruana no ha planteado metas comunes de cumplimiento obligatorio para todas las dependencias responsables de los programas sociales. Su estructura sectorial de institucionalidad pública determina la multiplicidad de objetivos parciales; quiere decir que cada sector funciona de manera auto referenciado con nula coordinación intersectorial, lo que dificulta responder a metas comunes.

- b) Criterios inadecuados de nivel y asignación presupuestal

A pesar que el presupuesto destinado a los programas sociales ha crecido notablemente, aún sigue estando por debajo del promedio latinoamericano como porcentaje del PBI. La razón principal del decreciente gasto social de nuestro país se debe a la baja recaudación fiscal.

- c) Problemas de gestión en la política social

Una de las debilidades de la gestión, es la pésima focalización; consecuencia de ello es que muchas veces los recursos de estado no atienden a las personas necesitadas sino que son beneficiadas una población infiltrada.

2.2.5.8. Presupuesto del Programa Vaso de Leche

El PVL se financia esencialmente con recursos públicos que el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF transfiere cada mes a las municipalidades a nivel nacional, a través de los calendarios de compromisos que autoriza el Decreto Nacional del Presupuesto Público, los recursos que por concepto del PVL se encuentran aprobados en la Ley Anual del Presupuesto Público y conforme a la programación mensual efectuada sobre la base del presupuesto institucional de apertura -PIA.

Los montos que se transfieren por concepto del Programa Vaso de Leche financian únicamente el valor de la ración alimenticia. Asimismo, los gastos operativos y de funcionamiento deben ser cubiertos exclusivamente por las municipalidades con recursos directamente recaudados o con donaciones.

2.2.5.9. Presupuesto por Unidad Ejecutora del MIDIS

El presupuesto para los programas sociales transferido por el MEF al Ministerio de Desarrollo e inclusión social – MIDIS ha registrado un notable crecimiento. Respecto al PIA, dicho monto ha pasado de S/. 35 millones del año 2012 a S/. 4,982.1 millones al mes de febrero del 2021. De la misma manera el PIM pasó de S/. 2,895.1 millones a S/. 7,399.7 millones, llegando a tener una participación del 4% en el presupuesto total nacional.

El MIDIS, registra el año 2021 ocho unidades ejecutoras, observando que el Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65, contempla el mayor presupuesto con S/. 3,317.8 millones, luego está el Programa Qali Warma con un presupuesto de S/ 1,849.7. En tercer lugar, el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – Juntos, con una asignación de S/ 1,068.9 millones y en cuarto lugar, se registra el Programa Cuna Mas con un presupuesto de S/. 472.9 millones.

2.2.5.10. Instituciones que intervienen en la organización e implementación del Vaso de Leche

Según el instituto nacional de estadística (2015), las instituciones que forman parte del proceso de organización e implementación del Pvl, son:

- a) Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, encargado de realizar la transferencia de recursos al fondo del vaso de leche para el financiamiento del programa.
- b) Municipalidades Provinciales y Distritales, entidades que tienen la facultad de implementar medidas necesarias con la finalidad de organizar, controlar y ejecutar las acciones para el cumplimiento de la provisión diaria del producto por parte del estado sin costo alguno.
- c) Contraloría General de la República – CGR, su función es controlar y supervisar el gasto del programa vaso de leche a nivel distrital y provincial, debiendo las entidades municipales rendir cuenta del gasto efectuado y del origen de los alimentos adquiridos.
- d) Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, es quien se encarga de recopilar y procesar la información brindada por las municipalidades sobre el resumen del empadronamiento de los beneficiarios del programa vaso de leche.
- e) Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social – MIMDES, es la institución encargada de aprobar los índices de distribución de los recursos que se destinan a financiar el Pvl de las municipalidades, teniendo en cuenta el índice de pobreza y la situación demográfica.

2.2.5.11. Desnutrición crónica infantil y anemia en el Perú

Según INEI (2016), La desnutrición crónica infantil (DCI), se define como el retardo en su crecimiento de talla para su edad de los niños. En nuestro país según el patrón de la OMS, el predominio de la DCI en niños menores de 5 años ha decrecido de un 28,0%,

en el año 2007, a un 13,1 % en el año 2016. El mayor índice de DCI se localiza en las áreas rurales, con un 26.5% mientras que en las urbanas es de 7.9%. Esta proporción también ha demostrado una tendencia de reducción continua desde el año 2007. La disminución de la Desnutrición Crónica Infantil en los últimos años, es consecuencia de las políticas públicas implementadas por el gobierno central, que con el pasar del tiempo se va apreciar mucho mejor la reducción. (Midis 2016, p. 3)

La anemia tiene como causas inmediatas el consumo inadecuado de hierro y de otros micronutrientes a partir de los alimentos. La carencia de hierro y vitaminas dificulta la formación adecuada de los glóbulos rojos y de la hemoglobina

Zavaleta (2016), menciona otros factores que causan esta enfermedad: Morbilidad por infecciones como la diarrea, parasitosis, la intoxicación por metales pesados, malaria etc. Este problema se relaciona a una inadecuada práctica de higiene y el limitado acceso de agua potable.

Según INEI (2017), los departamentos con mayor incidencia de niños con anemia son: Puno, Junín, Piura, Cusco y Loreto; cada uno con más de 35 mil niños afectados por esta enfermedad.

2.3. Satisfacción en los Beneficiarios

2.3.1. Definición

Dutka (1998), define que la satisfacción del usuario forma parte de la administración de la calidad total. Al fijar experiencias, pautas y exigencias de rendimiento, el cliente es quien conduce la administración de la calidad total; y ésta, a su vez, se concentra en considerar a los productos y servicios como soluciones a los problemas del cliente. (p. 9).

Por otro lado Hurtado, Vásquez & Zapata (2012), afirman que la satisfacción del beneficiario es calidad, proceso de atención y un trato adecuado. El beneficio va depender del tipo de servicio que ofrece el programa social. Las acciones para medir la satisfacción de los beneficiarios son a través de las dimensiones: puntualidad, atención y distribución.

2.3.2. Satisfacción

Philip Kotler (2001), en su libro “Dirección de *Mercadotecnia*”, señala que la satisfacción es el nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto con sus expectativas. Concluyendo que el nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre rendimiento percibido y las expectativas (p.10).

2.3.3. Niveles de satisfacción

Según Thompson (2006), después de realizar una compra, o adquirir un producto o servicio, los usuarios experimentan uno de los tres niveles de satisfacción que describimos.

- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no cubre las expectativas del cliente.
- Satisfacción: se da cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas de los usuarios o clientes.
- Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede las expectativas de los clientes.

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente conoceremos su lealtad. Un cliente insatisfecho inmediatamente cambiará de marca o de proveedor (deslealtad condicionada por la compañía). Un cliente satisfecho se mantendrá leal mientras no exista un competidor de la compañía que le ofrezca una mejor oferta (lealtad condicional). Mientras que el cliente complacido será leal porque percibe una afinidad emocional que supera abismalmente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Es por ello la importancia de que las empresas ofrezcan a sus clientes lo que pueden entregar y les concedan después más de lo que prometieron.

2.3.4. Importancia de la satisfacción

Cabezas (2015), considera que la satisfacción del cliente es el factor clave en el éxito de una organización; Todos los esfuerzos que puedan realizar las empresas en sus distintos procesos de creación de valor de la marca pueden fracasar por una mala atención al cliente; de esta manera resume

que la calidad del servicio debe estar presente en todos los mercados, tanto tangible como intangible, porque es el servicio la variable que impulsa la competitividad en la constante búsqueda de satisfacer y superar las expectativas del cliente.

Según estudios de Sema, Urán & Ortega (2012), la importancia de la satisfacción del cliente es el indicador de mayor valor dentro de los modelos de crecimiento predictivo y toma de decisiones, así la empresa determina sus resultados en términos financieros que contemplan indicadores vinculados a la respuesta de los clientes, tanto en su comportamiento en el mercado como su perspectiva de la marca, reconocimiento y reputación.

En síntesis, toda organización que logre la satisfacción de sus clientes obtendrá grandes beneficios como: Lealtad y fidelización que se traducen en futuras ventas; difusión gratuita que se transforma en nuevos prospectos y una determinada participación en el mercado dejando de lado a la competencia.

2.3.5. Dimensiones de la satisfacción de los beneficiarios

De acuerdo con el instrumento SATBENEF, diseñado por el autor Esteban Morales & Víctor Moisés (2016), adaptado para la aplicación del estudio. Se define las siguientes dimensiones: Atención al beneficiario, puntualidad y distribución del producto.

- Atención al Beneficiario:
La atención es entendida como el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos; habiendo momentos en los cuales actúa inconscientemente. Beneficiario; son consideradas aquellas personas que reciben un bien o servicio en condición vulnerable o necesitado. Frecuentemente los beneficiarios son de apoyo social de prioridad alimentaria como programa Qaliwarma o vaso de leche, ejecutado por los gobiernos locales. (Midis 2016, p.2).
- Puntualidad: Según Álvarez, Carrasco & Pacheco (2016), la puntualidad es considerada una actitud humana, una virtud de coordinación para satisfacer una necesidad con anticipación al determinado tiempo. (p.7). Debemos compartir la importancia de

convertir la puntualidad en un hábito de vida que comunique deferencia al prójimo; incluyamos en el concepto del respeto la consideración al tiempo ajeno. Una persona puntual inspira credibilidad y demuestra habilidad en su organización individual.

- Distribución del Producto:

La distribución del producto es el proceso mediante el cual se efectúan dos etapas que son la elaboración y el consumo del bien; es decir es el paso desde el productor al consumidor que sería el beneficiario, para el cual es primordial tener en cuenta algunas acciones como: servicio brindado, cantidad, lugar y momento oportuno. (Midis 2016, p.2).

2.3.6. Indicadores de la satisfacción de los beneficiarios

- Lugar

“Es una parte de la superficie terrestre que no equivale a ninguna otra, que no puede ser reemplazada por ninguna otra, sin que todo cambie”. Farinelli (2003, p.11).

- Ingesta de los alimentos

Se llama a la acción de un conjunto de sustancias que ingiere o se consume como alimento. <https://www.realacademiaespañola>.

- Almacenamiento

Bureau (2011), respecto al almacenamiento nos dice que es la actividad de depósito que permite mantener cercanos los productos, insumos y materias primas de los mercados y de los centros de producción y transformación, para poder garantizar su normal funcionamiento. (p.220)

2.4. Marco conceptual

- Administración

La administración es una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que no se pueden lograr individualmente en los organismos sociales” (Lescano, 2015).

La administración pública es un campo donde los líderes sirven a las comunidades para promover el bien común y lograr un cambio positivo en el sector público. Los profesionales de la administración pública cuentan con una serie de habilidades para adaptarse a todos los niveles del gobierno, así como a organizaciones sin fines de lucro.

- Gestión administrativa

Según Boy (2019), la gestión administrativa implica un conjunto de actividades coordinadas que ayudan a utilizar los recursos humanos, financieros y materiales que posee una empresa de manera óptima; todo esto con la finalidad de alcanzar los objetivos planificados y obtener mejores resultados. La gestión administrativa según Chiavenato (2007), es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible.

- Satisfacción

La satisfacción del cliente definido como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (kotler, 2006, p.40).

La satisfacción del cliente también se define como el sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa. La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido y es clave para la fidelización de clientes.

- Programa social

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

También es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población y se entiende que un programa de este tipo está orientado a la totalidad de la sociedad o, al menos, a un sector importante que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas.

- Seguridad Alimentaria

Según la Cumbre Mundial de Alimentación (FAO), la seguridad alimentaria implica que las personas tengan en todo momento acceso

físico y económico a suficientes alimentos inocuos, que no dañen la salud y que sean nutritivos para satisfacer las necesidades y tener una vida activa y sana; A diferencia de la inseguridad alimentaria que representa una situación opuesta, donde existe escasez de alimentos lo que repercute negativamente en la salud y las actividades de la persona.

- Beneficiario

Es una persona que recibe un bien o servicio en su condición de pobreza o necesitado. Son estas personas las que tienen la prioridad para integrar un programa social alimentario como: Qali Warma, pvl entre otros, los mismos que son gestionados por los gobiernos locales. (Midis 2016, p.2)

- Anemia

Según la OMS, la deficiencia nutricional es muy latente en el mundo, exclusivamente en niños y mujeres en edad fértil. Existen múltiples causas las cuales se presentan en las diferentes etapas de la vida del ser humano, aunque sus efectos permanecen en todo el ciclo vida. Se estima que a nivel mundial cerca del 50% de los casos de anemia se debe a la carencia de hierro, como es el caso en nuestro país.

La deficiencia de hierro es consecuencia del bajo consumo de alimentos que contienen este mineral, de esa manera ha sido descrito a nivel nacional por las encuestas de consumo de alimentos del CENAN y por estimaciones a partir de la encuesta de hogares. (ENAHO).

- Desnutrición infantil

UNICEF (2006), la desnutrición infantil ha sido calificada como emergencia silenciosa. Esta enfermedad genera efectos nocivos que se manifiestan en el transcurso de la vida de la persona, y que no son detectados de manera inmediata. La primera señal es el bajo de peso, sigue la baja estatura, sin embargo, estas dos consecuencias son solo las más superficiales de la enfermedad. El organismo de las naciones unidas encargado de proteger los derechos de todos los niños afirma que un 50% de mortalidad infantil es ocasionado directa o indirectamente por un pobre estado nutricional.

- Gestión municipal

La gestión municipal es la prestación de servicios de dicha entidad que se ejecutan por administración directa, empresas municipales, empresas

estatales o privadas con participación municipal, o cualquier otra forma legal que permita optimizar el uso de los recursos económicos y financieros que son escasos. (Castillo 1999, p.33).

- Calidad de servicio

La calidad de servicio significa lograr la satisfacción a plenitud de las necesidades del cliente, es decir producir bienes de calidad y dar servicio de calidad; entendiéndose que esta cualidad se obtiene a través de las personas más que a través de un bien o técnicas. (Juran 1940, p.172).

- Municipalidades

Son órganos del estado que promueven el desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. (Ley 27972).

- Política social

Ander Egg (1990), define que la política social es un conjunto de medidas que el estado pone en práctica con el objetivo de estructurar la sociedad de manera más justa, a través del desarrollo de servicios sociales y también disposiciones que tienden a aliviar o mejorar la situación social de los económicamente débiles y jurídicamente desprotegidos.

- Valores nutricionales mínimos

Cantidad mínima de micronutrientes que debe contener la ración del programa vaso de leche para satisfacer los requisitos establecidos en la resolución ministerial N° 711 - 2002.

2.5. Hipótesis

H1: La gestión administrativa actual del programa vaso de leche contribuye en la satisfacción de los beneficiarios del Distrito de Víctor Larco Herrera - Trujillo 2021.

H0: La gestión administrativa actual del programa vaso de leche no contribuye en la satisfacción de los beneficiarios del Distrito de Víctor Larco Herrera - Trujillo 2021

2.6. Variables

2.6.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Items	Instrumento	Escala de Medición
Gestión administrativa	Es el conjunto de actividades mediante las cuales los directivos desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.	Conjunto de acciones que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades del programa del vaso de leche con el fin de alcanzar los objetivos del municipio del distrito de Víctor Larco Herrera.	Planificación	Objetivos	-Está debidamente planificado el programa del vaso de leche a cargo del municipio de Víctor Larco Herrera.	Cuestionario	Escala ordinal
				Programa	-Identifican claramente las funciones y responsabilidades a cargo del comité que dirige el programa del vaso de leche a cargo del municipio de Víctor Larco Herrera		
				Presupuesto	-Conocen bien a los responsables del comité que dirige el programa de vaso de leche a cargo del Municipio de Víctor Larco Herrera -Conocen la programación en cuanto a las entregas de raciones del programa del vaso de leche que dirige el municipio de Víctor Larco Herrera		
			Organización	Coordinación	-El comité del programa de vaso de leche que dirige el municipio de Víctor Larco Herrera, están debidamente organizados		
					-Los funcionarios del comité del programa del vaso de leche visitan seguidamente los lugares donde se reparten las raciones a los beneficiarios -Sienten admiración por el propósito de la organización del programa del vaso de leche. -Considera que la organización del programa del vaso de leche protege a los clubes de madres sin discriminación		
			Dirección	Liderazgo	-Las políticas del comité del programa del vaso de leche están bien definidas		
				Comunicación	-Identifican claramente a los beneficiarios del programa del vaso de leche según la dirección del comité del municipio -Falta dirección estratégica en el comité del programa del vaso de leche que dirige el municipio de Víctor Larco Herrera -Existe una clara dirección en cuanto al horario de atención del comité del programa del vaso de leche hacia los clubes de madres		
			Control	Supervisión	-El comité del programa del vaso de leche controla las entregas de raciones a los clubes de madres -El comité del programa del vaso de leche controla las entregas de la ración a los beneficiarios -El comité del programa de leche tiene maneja una data para el control diario de las raciones a los clubes de madres		

					-Los clubes de madres manejan una data para otorgar las raciones a los beneficiarios del programa del vaso de leche			
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Items	Instrumento	Escala de Medición	
Satisfacción de beneficiarios	Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". (kotler, 2006).	Respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio; se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo	Calidad del producto	Sabor	-Todas las raciones del vaso de leche presentan un agradable sabor.	Cuestionario	Escala ordinal	
				Aroma	-Todas las raciones del vaso de leche presenta un agradable aroma.			
				Color	-Todas las raciones del vaso de leche presentan el color característico a leche fresca			
			Expectativa	Deseo	-Todos los beneficiarios del vaso de leche se encuentran deseosos de recibir su ración.			
				Ilusión	-Todos los beneficiarios del vaso de leche se encuentran ilusionados de recibir su respectiva ración			
			Necesidad	Apuro	-Todos los beneficiarios del vaso de leche se encuentran en condición de pobreza			
				Hambre	-Todos los beneficiarios del vaso de leche se encuentran en situación de hambre			
			Conformidad	Aprobación	-Los beneficiarios del vaso de leche aprueban sus respectivas raciones			
				Paciencia	-Los beneficiarios del vaso de leche esperan con paciencia la repartición de sus respectivas raciones			
				Resignación	-Todos los beneficiarios del vaso de leche se sienten resignados en aceptar su ración.			

Fuente: Elaboración de los autores

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

La población está conformada por todos los beneficiarios del PVL del distrito de Víctor Larco Herrera. En la actualidad dicho programa está constituido por 1775 beneficiarios, los cuales son atendidos por los 38 clubs de madres.

3.1.2. Marco muestral

La población objetivo se delimitó a partir de las bases de datos del padrón de beneficiarios del año 2022, información proporcionada por la subgerente del área de desarrollo social del distrito de Víctor Larco Herrera. Para el cálculo de la muestra se tomó en cuenta a todos los beneficiarios del programa social.

3.1.3. Unidad de análisis

Beneficiarios del programa vaso de leche del distrito de Víctor Larco Herrera.

3.1.4. Muestra

Según Tamayo (2012), “La muestra estadística representa una parte de la población, que son individuos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo” (p. 231).

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n_0 = Tamaño de la muestra inicial

N = Población = 1775

Z = Nivel de confianza (Dist. Normal) = 1.96

E = Error permitido ($\alpha = 5\%$) = 0.05

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

Substituyendo valores:

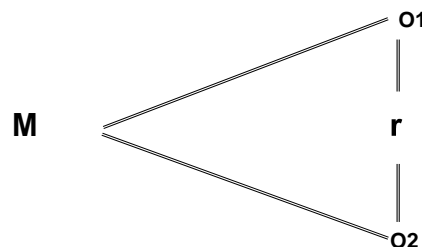
$$n_o = \frac{(1.96)^2(1775)(0.5)(0.5)}{(1775 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 316$$

Los 316 beneficiarios obtenidos como muestra, serán divididos entre los 38 clubes de madres; obteniéndose como resultado: 9 beneficiarios por cada club de madres a quienes se encuestarán.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

Se ha considerado el diseño descriptivo correlacional porque va a determinar el grado de relación que pueda existir entre las dos variables en estudio.



Dónde:

M: Muestra (personas que conforman los clubes de madres)

O₁: Observación de la V₁: Gestión administrativa

O₂: Observación de la V₂: Satisfacción de beneficiarios del vaso de leche

r: **Relación** entre las variables

3.2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizará como instrumento la encuesta y la observación, de esa manera se obtendrá información confiable de los beneficiarios del programa social. Los resultados obtenidos de la recopilación de datos se tabularán en el Programa Microsoft Excel, con la finalidad de elaborar tablas y figuras correspondientes a la estadística descriptiva.

Luego se aplicará un instrumento validado para la recolección de los datos de la muestra seleccionada. El instrumento es el cuestionario, que presenta la escala de Likert y contiene 26 preguntas; donde la variable gestión del PVL consta de 16 ítems y la segunda variable satisfacción de los beneficiarios consta de 10 ítems; con ello se obtendrá toda la información necesaria.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Se utilizará el programa Excel y los resultados se presentarán en tablas a nivel de frecuencia simple y porcentual, para el análisis de los datos se hará uso de la estadística descriptiva y para confirmar la hipótesis se usará la prueba de independencia Chi Cuadrado (χ^2).

Según Hernández (2014) la estadística descriptiva describe los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable. Por su parte, en los métodos de análisis multivariado se analiza la relación entre varias variables independientes y al menos una dependiente.

Para el análisis de los resultados de la encuesta, la escala de Likert, se realizará una base de datos y para el cruce de estas variables, utilizaremos los softwares estadísticos como el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y Ms Excel Profesional para observar los resultados de la investigación.

La variable gestión administrativa está conformada por cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

La variable satisfacción de los beneficiarios, está conformada por cuatro dimensiones: calidad del producto, expectativa del beneficiario, necesidades personales y conformidad de las personas.

Para la presente encuesta se utilizará la escala con los siguientes valores, como se muestra en la Tabla 1:

Tabla 1.

Escala valorativa ordinal

Escalas Valorativa: Ordinal	Símbolo	Puntaje
Siempre	S	5

Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

Una vez realizada las encuestas, se procedió a la tabulación de los datos para determinar y evaluar los resultados; éstos se analizaron tomando en cuenta el objetivo general y los objetivos específicos de la presente investigación.

Primero, se realizó la prueba de confiabilidad de los instrumentos para evaluar la validez en la investigación; con ello se garantizó que los instrumentos de recolección de datos fueran consistentes y precisos para proseguir con el análisis de las variables de estudio. Se efectuó la prueba del Coeficiente Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable protocolo de atención; cuyo resultado fue: 0.925, el cual significa un nivel excelente de confiabilidad, como se observa en la Tabla 2.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad del instrumento Gestión Administrativa

Fiabilidad

→ Escala: Variable: Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	316	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	316	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	16

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se efectuó la prueba del Coeficiente Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche; cuyo resultado fue: 0.858; el cual significa un nivel de muy buena confiabilidad, como se observa en la Tabla 3.

Tabla 3

Prueba de confiabilidad del instrumento: satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche

➔ **Fiabilidad**

Escala: Variable: Satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	316	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	316	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	10

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Análisis inferencial

Para determinar si los valores se ajustan a una distribución normal o no normal; se aplicó la prueba de Kolmogorov - Smirnov, como se observa en la Tabla 4. El resultado de esta prueba no paramétrica indicó que sus valores se ajustan a una distribución no normal ($p < 0.05$).

Tabla 4

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov para las variables gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche

➔ **Pruebas NPar**

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		G. Administrativa	Satisfacción
N		316	316
Parámetros normales ^{a,b}	Media	51,76	37,24
	Desv. Desviación	13,784	7,949
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,082	,126
	Positivo	,082	,081
	Negativo	-,069	-,126
Estadístico de prueba		,082	,126
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Fuente: Elaboración propia

Objetivo general: Analizar la relación de la gestión administrativa actual del programa vaso de leche y la satisfacción de sus beneficiarios del Distrito de Víctor Larco Herrera - Trujillo 2022

Se observa en la Tabla 5 y en la variable “Gestión administrativa” que el mayor porcentaje fue para el nivel “a veces” con 39%; le sigue el nivel “casi siempre” con 31%; “casi nunca” con 23%; le sigue el nivel “siempre” con 18% y para el nivel “nunca” resultó con 1%. Para la variable “satisfacción de beneficiarios del vaso de leche”, el mayor porcentaje fue para el nivel “casi siempre” con 38%, le sigue el nivel “a veces” con 32%, luego sigue “siempre” con 24%; luego le sigue el nivel “casi nunca” con 6% y “nunca” con 0%.

Tabla 5

Comparación de las frecuencias y porcentajes obtenidos de la gestión administrativa y satisfacción de beneficiarios del vaso de leche

Escala Valorativa	Gestión Administrativa		Satisfacción de beneficiarios	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)

5 Siempre	18	6	76	24
4 Casi siempre	99	31	119	38
3 A veces	122	39	101	32
2 Casi nunca	73	23	20	6
1 Nunca	4	1	0	0
Total	316	100	316	100

Fuente: Elaboración propia

Debido a que la prueba de normalidad de las variables en estudio, no se ajustan a una distribución normal; y para probar la hipótesis general; se aplicó la prueba de Tau b de Kendall, para conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche. Se observa en la Tabla 5 el valor del coeficiente de Tau b de Kendall que corresponde a 0.555 y el nivel de significancia con un valor de 0.000 (< 0.05), el cual significa que existe una relación entre ambas variables y por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa; en que la gestión administrativa influye en la satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche.

Tabla 6.

Prueba de Tau b de Kendall para determinar el coeficiente de correlación entre las dos variables: gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche

→ Pruebas NPar

Prueba W de Kendall

Rangos

	Rango promedio
G.Administrativa	1,97
Satisfacción	1,03

Estadísticos de prueba

N	316
W de Kendall ^a	,907
Chi-cuadrado	286,465
gl	1
Sig. asintótica	,000

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 1: Evaluar la dimensión de planeación en la gestión administrativa del programa del vaso de leche que ofrece el municipio distrital de Víctor Larco Herrera.

Se observa en la Tabla 7, los resultados del porcentaje de frecuencia en que el 31% de los encuestados manifiesta que siempre existe planeación en la gestión administrativa del programa del vaso de leche. El 24% opina que casi siempre y a veces; y el 21% opina casi nunca. En la escala “nunca” se obtuvo el 0%.

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de la dimensión planeación

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	99	31
Casi siempre	76	24

A veces	75	24
Casi nunca	66	21
Nunca	0	0
Total	316	100

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 2: - Evaluar la dimensión de organización en la gestión administrativa del programa del vaso de leche que ofrece el municipio distrital de Víctor Larco Herrera

Se observa en la Tabla 8, los resultados del porcentaje de frecuencia en que el 50% de los encuestados manifiestan que casi siempre existe organización en la gestión administrativa del programa del vaso de leche. El 32% opina que a veces; el 14% opina que siempre; el 5% opina que casi nunca y 0% opina que nunca se organizan en la gestión administrativa.

Tabla 8.

Frecuencia y porcentaje de la dimensión organización

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	14
Casi siempre	157	50
A veces	101	32
Casi nunca	15	5
Nunca	0	0
Total	316	100

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 3: Evaluar la dimensión de dirección en la gestión administrativa del programa del vaso de leche que ofrece el municipio distrital de Víctor Larco Herrera.

Se observa en Tabla 9 que el 45% de los encuestados manifiestan que sólo a veces perciben una dirección en la gestión administrativa; el 26% opinan que casi siempre existe una dirección; el 14% opinan que siempre y casi nunca existe una dirección y el 1% opina que nunca.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de la dimensión dirección

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	45	14
Casi siempre	81	26
A veces	142	45
Casi nunca	45	14
Nunca	3	1
Total	316	100

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 4: Evaluar la dimensión de control en la gestión administrativa del programa del vaso de leche que ofrece el municipio distrital de Víctor Larco Herrera.

Se observa en la Tabla 10 que el 30% de los encuestados opinan que existe un buen control; el 29% opinan que sólo a veces y el 28% opinan que siempre existe control en la gestión administrativa.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de la dimensión control

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	90	28
Casi siempre	94	30
A veces	93	29
Casi nunca	39	12
Nunca	0	0
Total	316	100

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 5: Determinar la calidad del producto que brinda el municipio distrital de Víctor Larco Herrera, en el programa del vaso de leche.

Se observa en la Tabla 11 que 73% de los encuestados opinan que siempre la calidad del producto es buena; el 15% opina que casi siempre; el 10% opinan que a veces y el 1% manifiestan que casi nunca.

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje sobre la calidad del producto

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	230	73
Casi siempre	52	16
A veces	31	10
Casi nunca	3	1
Nunca	0	0
Total	316	100

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 6: Identificar las expectativas de los beneficiarios en el programa del vaso de leche que ofrece el municipio distrital de Víctor Larco Herrera.

Se observa en la Tabla 12 que 59% de los encuestados siempre existe expectativas en los beneficiarios del vaso de leche; el 21% manifiestan que casi siempre; el 13% opinan que a veces; el 5% opinan que casi nunca y el 3% manifiestan que nunca existe expectativas.

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje sobre las exceptivas de los beneficiarios del vaso de leche

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	186	59
Casi siempre	66	21
A veces	40	13
Casi nunca	15	5
Nunca	9	3
Total	316	100

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 7: Identificar las necesidades de los beneficiarios del programa del vaso de leche que ofrece el municipio de Víctor Larco Herrera.

Se observa en la Tabla 13 que el 41% de los encuestados manifiestan que a veces sus necesidades sobre el vaso de leche; el 20% opina que casi nunca; el 18% opinan que siempre manifiestan sus necesidades; el 16% opinan que casi siempre y el 6% manifiesta que nunca expresan sus necesidades del vaso de leche.

Tabla 13

Frecuencia y porcentaje sobre las necesidades de los beneficiarios del vaso de leche

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	57	18
Casi siempre	49	16
A veces	128	41
Casi nunca	64	20
Nunca	18	6
Total	316	100

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 8: Evaluar la conformidad de los beneficiarios del programa del vaso de leche que ofrece el municipio de Víctor Larco Herrera.

Se observa en la Tabla 14 que el 33% de los encuestados expresan su conformidad como beneficiario del vaso de leche; el 29% opinan que casi siempre; el 23% manifiesta que siempre; el 14% opina que casi nunca y el 1% opina que nunca expresan su conformidad con respecto a ser beneficiario del vaso de leche.

Tabla 14

Frecuencia y porcentaje sobre la conformidad de los beneficiarios del vaso de leche

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	72	23
Casi siempre	93	29

A veces	104	33
Casi nunca	44	14
<u>Nunca</u>	<u>3</u>	<u>1</u>
Total	316	100

Fuente: Elaboración propia

4.2. Discusión de resultados

A partir de los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis alternativa el cual establece que existe relación de dependencia entre la gestión administrativa del programa vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Víctor Larco herrera.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Boy (2019), quien señala la importancia de una gestión basada en los pilares de la administración. Además, el autor señala que ha tenido en cuenta en su investigación los principios y conceptos de gobernanza e implementación de la política de Modernización de la Gestión Pública en nuestro país. Esto concuerda con los resultados obtenidos en esta investigación.

En lo que respecta a la relación entre gestión administrativa y la dimensión planeación; en nuestra investigación, se determinó que el 31% de la población encuestada afirmó que siempre existe planeación en la gestión del programa social, lo que representa un nivel regular. Este resultado se debe a que existe poco personal encargado en la división del programa vaso de leche y además, no cumplen con sus funciones en su totalidad; sino que designan a que algunos procesos los realicen las mismas socias de los comités, como es el caso de empadronamiento de beneficiarios lo que dificulta obtener una adecuada focalización. Este resultado guarda relación con lo hallado por Abanto y Cabrera (2017), autores que en base a su estudio realizado determinaron que la gestión municipal es medianamente eficaz y eso se debe a falencias como empadronamiento deficiente, data desactualizada de beneficiarios y un programa social politizado.

Con respecto a la relación de gestión administrativa y organización se determinó que más del 50% de entrevistados respondieron que si existe una buena organización. De acuerdo a los ítems desarrollados, se pudo identificar que mayor relevancia existe en que la gestión administrativa promueve la participación de los beneficiarios en eventos relacionados al programa; pero, es importante señalar que falta mejorar la comunicación, pues muchos responden que las reuniones o avisos importantes son brindados con un día antes o el mismo día a realizarse dicha actividad, lo que dificulta que la mayoría pueda participar. Estos resultados guardan relación con el estudio de investigación realizada por Neyra (2020), quien identifica que las etapas del proceso administrativo del programa social, no son eficaces. En lo que respecta a la organización señala que se debe propiciar la participación de los representantes de los comités del vaso de leche con antelación, a la vez menciona que es necesario se organicen las fechas de entrega mensual de los insumos para que no se retrasen en la entrega y mejore el sistema de comunicación entre los responsables de la Subgerencia del Programa Social, los beneficiarios y el Órgano del Control Institucional (OCI).

En cuanto a la relación entre gestión administrativa y la dimensión dirección, de acuerdo a nuestros resultados, se observa un porcentaje elevado en que solo a veces se percibe una discreta dirección empresarial. En base a las preguntas diseñadas en la encuesta, se puede deducir que existe insuficiencia en la dirección estratégica del comité del vaso de leche que dirige el gobierno local; otro de los problemas es que los servidores públicos desconocen a muchos de los beneficiarios y no se encuentra planificado un horario de atención para atender sus reclamos. El aporte obtenido guarda relación con los autores Delgado y Valiente (2019), quienes recomiendan al gestor municipal del distrito; se invierta en el fortalecimiento de capacitación a los servidores públicos, a través de convenios con universidades e instituciones de la región, para nutrir de conocimientos y desarrollar las competencias de todo el personal de dicha entidad, con el propósito de que logren brindar servicios de calidad

De acuerdo a los resultados obtenidos entre gestión administrativa y dimensión control, el 30 % de los encuestados respondieron que existe un buen control, pero existe un porcentaje de encuestados que encuentra deficiencias y una falta de interés de la gestión administrativa en supervisar las diferentes actividades que demandan el programa del vaso de leche. Los usuarios perciben que los alimentos no están llegando a los ciudadanos con vulnerabilidad socioeconómica y esta es una consecuencia de la mala focalización de hogares; no hay un seguimiento, ni visitas consecuentes a las personas que integran el padrón de beneficiarios para identificar si realmente cuentan con el perfil idóneo. Por otro lado, también se encontró que las campañas de salud, primordiales para diagnosticar los índices de anemia y desnutrición, han dejado de realizarse; lo que dificulta priorizar la atención a dicha población. Estos resultados guardan relación con la investigación de Villegas (2019), quien, en base a su estudio realizado, afirma que existe una falta de interés en la gestión del programa social, y plantea como herramienta de gestión, se realice evaluaciones periódicas de desempeño que ayuden a identificar las debilidades y en base a esa información se diseñen estrategias que aporten a la corrección inmediata. Por otro lado, Courtois (2014), aporta que los programas sociales tienen un déficit elevado en lo que respecta al control de las raciones alimentarias lo que obstruye que llegue a toda la población vulnerable. Toda esta información está acorde con lo que en este estudio se ha determinado.

Con respecto al objetivo específico sobre la determinación de la calidad del producto que brinda el municipio distrital de Víctor Larco Herrera, en el programa del vaso de leche. Los resultados obtenidos demuestran que el producto es de calidad; los beneficiarios se encuentran satisfechos porque es muy nutritivo, saludable y además contiene un delicioso sabor y aroma.

En relación a la identificación de las expectativas que tienen los beneficiarios del programa vaso de leche, que ofrece el municipio distrital de Víctor Larco Herrera. Como resultado se obtuvo que el 59 % de los encuestados siempre tienen buenas expectativas del programa social por que se encuentran ilusionados y deseosos de recibir su ración alimentaria que complementa satisfactoriamente su alimentación.

Con respecto a la dimensión de necesidades de los beneficiarios del programa del vaso de leche que ofrece el municipio de Víctor Larco Herrera; se observa que el 41% de los encuestados manifiestan que solo a veces logran expresar sus necesidades y los problemas que se estén presentando dentro del club. Como se sabe, el programa social tiene la finalidad de mejorar el nivel de vida de los ciudadanos de bajos recursos y disminuir los índices de pobreza logrando desarrollar el potencial humano. Sin embargo, de acuerdo a la investigación realizada, se evidencia descontento por parte de los mismos beneficiarios al saber que solo se benefician personas que tienen los recursos suficientes para cubrir sus necesidades básicas. Estos resultados guardan relación con la investigación de Cano (2018), donde menciona que se debe dar mayor importancia al apoyo de los programas sociales porque son los mismos que inciden en el bienestar de una población objetivo que carece de recursos, y es un método de protección social que aporta a generar empoderamiento y equidad; por tales razones la gestión del estado debe ser eficiente.

Con respecto al objetivo específico sobre la evaluación de la conformidad de los beneficiarios del programa del vaso de leche que ofrece el municipio de Víctor Larco Herrera; según los resultados obtenidos; el 33% de los encuestados expresaron su conformidad como beneficiario del vaso de leche y señalan sobre todas las madres preparadoras que son parte del programa han ayudado a socializarse y a emprender nuevos retos; por la parte del pequeño porcentaje que opina lo contrario es que existe un reclamo en lo que se refieren a la cantidad de la ración, sienten y expresan que no es suficiente y desean que el apoyo alimentario se incremente. Estos resultados guardan una estrecha relación a la tesis de Cruz (2014), quien menciona de acuerdo a sus resultados encontrados; que las mujeres socias poseen grandes factores sociales, confianza con sus vecinos debido a la convivencia diaria y que están adquiriendo nuevos aprendizajes al formar parte de la gestión; se resalta también la labor loable de las mujeres que empoderan cada comité de vaso de leche, velando por la alimentación de todos los niños.

CONCLUSIONES

En relación al objetivo general, el 39% de los encuestados manifiesta que “a veces”, el programa del vaso de leche; realiza una buena gestión administrativa; le sigue el nivel “casi siempre” con 31%; luego el nivel “casi nunca” con 23%; luego sigue el nivel “siempre” con 18% y 1% para el nivel “nunca”. De acuerdo a la satisfacción de los beneficiarios, el 38% mencionó que “casi siempre” están satisfechos; el 32% mencionó que “a veces”; el 24% mencionó que “siempre” y el 6% “casi nunca”.

Con respecto al primer objetivo específico; el 31% de los encuestados manifestaron que “siempre” existe una planeación en la gestión administrativa del programa del vaso de leche. El 24% manifestaron que “casi siempre” y “a veces” se realiza una buena gestión administrativa y el 21% manifestaron “casi nunca”.

Con respecto al segundo objetivo específico; el 50% de los encuestados manifestaron que “casi siempre” existe una buena organización en la gestión administrativa del programa del vaso de leche. El 32% opinó que “a veces”; el 14% opinó “que siempre”; y el 5% opinó que “casi nunca”.

En relación al tercer objetivo específico; el 45% de los encuestados manifestaron que sólo “a veces” perciben una buena dirección en la gestión administrativa; el 26% opinaron que “casi siempre”; el 14% opinaron que “siempre” y “casi nunca” existe una buena dirección y el 1% opinaron que “nunca”.

Con respecto al cuarto objetivo específico; el 30% de los encuestados opinaron que “casi siempre” existe un buen control en la gestión administrativa del programa del vaso de leche; el 29% opinaron que sólo “a veces” y el 28% opinaron que “siempre” existe control en la gestión administrativa.

En relación al quinto objetivo específico; el 73% de los encuestados opinaron que “siempre” es buena la calidad del producto; el 15% opinaron que “casi siempre”; el 10% opinaron que “a veces” y el 1% manifestaron que “casi nunca”.

Con respecto al sexto objetivo específico; el 59% de los encuestados opinaron

que “siempre” existe expectativas en los beneficiarios del vaso de leche; el 21% manifestaron que “casi siempre”; el 13% opinaron que “a veces”; el 5% opinaron que “casi nunca” y el 3% manifestaron que “nunca” tienen expectativas sobre la aceptación del vaso de leche.

Con respecto al séptimo objetivo específico; el 41% de los encuestados manifestaron que “a veces” tienen sus necesidades sobre el vaso de leche; el 20% opinaron que “casi nunca”; el 18% opinaron que “siempre” manifestaron sus necesidades; el 16% opinaron que “casi siempre” y el 6% manifestaron “que nunca” expresan sus necesidades del vaso de leche.

En relación al octavo objetivo específico; el 33% de los encuestados expresaron “a veces” expresan su conformidad como beneficiario del programa del vaso de leche; el 29% opinaron que “casi siempre”; el 23% manifiesta que “siempre”; el 14% opinaron que “casi nunca” y el 1% opinaron que “nunca” expresan su conformidad con respecto a ser beneficiario del vaso de leche.

RECOMENDACIONES

Los gobiernos locales deben gestionar un presupuesto específico al gobierno central, con el objetivo de brindar soporte a los trabajos operativos que demande el programa social, como: contrato de personal, capacitaciones o acompañamiento de coaching al talento humano, inversión en supervisión, logística, monitoreo entre otros.

Es primordial seguir fortaleciendo el compromiso en los procesos de planeación del programa vaso de leche del distrito de Víctor Larco Herrera; todos los servidores públicos deben conocer el rol de sus funciones y desarrollarlas con responsabilidad, de esa manera se logrará cumplir con los objetivos del programa social en beneficio de las familias necesitadas que presenten inseguridad alimentaria.

El área de desarrollo social debe participar dentro en el presupuesto de apertura institucional promoviendo un proyecto que genere valor y empleo para los beneficiarios del programa vaso de leche del distrito de Víctor Larco Herrera. Estas acciones deben ser sustentables y enfocadas en desarrollar habilidades y capacidades de los usuarios; para que a través de los conocimientos adquiridos se genere un empoderamiento personal que les facilite tener una visión en la vida, lograr incrementar sus recursos económicos y por ende dejar de prescindir de dicho apoyo social.

Se recomienda implementar herramientas de gestión KPIS adecuados a los procesos del área a cargo del vaso de leche, de manera que se pueda medir semestralmente el desempeño de los proyectos, actividades y metas, saber con la información recibida que tan cerca se está de los objetivos estratégicos y trabajar con las fortalezas para repotenciar las debilidades.

Los talleres de aprendizaje para las madres que preparan los desayunos deben continuar y de manera más organizada; ya que representan una fortaleza que les ayuda a mejorar su autoestima, seguridad y a interactuar socialmente.

Los funcionarios públicos que conforman el comité de administración del vaso de leche de la municipalidad del distrito de Víctor Larco Herrera, deben

verificar que sectores son realmente vulnerables y desplegar todo el esfuerzo y apoyo en mejorar la calidad de vida de los mismos; por otro lado, aquellos clubs de madres de los sectores donde se verifique y se confirme que los beneficiarios cuentan con recursos disponibles para solventar sus necesidades, dejar de brindar este asistencialismo social. La toma de decisiones debe ser objetiva, no debe existir influencia política, ni recomendaciones de otra índole, simplemente se debe cumplir con los objetivos del programa social que precisa la ley 27470.

El comité de administración del vaso de leche de la Municipalidad del distrito de Víctor Larco Herrera, debe verificar la calidad del producto, en cuanto a su registro sanitario, olor, sabor, textura, peso y fecha de vencimiento, en el momento que el proveedor realiza la entrega de los alimentos, este control debe ser concurrente todos los meses del año.

Los funcionarios de la Municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera deben velar por una calidad de servicio a los beneficiarios del Programa vaso de leche a través de una eficiente focalización de beneficiarios y el control consecuente en la preparación y distribución de las raciones alimentarias.

Promover una participación activa de los beneficiarios en la preparación de alimentos, reuniones programadas y recojo diario de las raciones. A la vez sensibilizar a la población que los niños menores de seis años, mujeres lactantes y gestantes, deben ser atendidos con prioridad.

REFERENCIAS

- Abanto y Cabrera (2017), "Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, periodo, 2015- 2016".
- Ardón C. (2012) "*La formación de recursos humanos como estrategia de apoyo a la seguridad alimentaria y nutricional*", tesis doctoral en la escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos, de la Universidad Politécnica de Madrid - 2012.
- Boy, L (2019) en su tesis "gestión del programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del sector Ramón castilla del distrito de Pacasmayo, 2019" Trujillo-Perú, publicado por la universidad cesar vallejo, para obtener el grado de maestro en gestión pública.
- Cano, J (2018), "Análisis de la importancia de regular la equidad de familias monoparentales con jefatura femenina, en el programa social de transferencias monetarias condicionadas -TMC, MI BONO SEGURO, del Ministerio de desarrollo social-Mides de Guatemala.
- Chiavenato (2007) "Introducción a la teoría general de la Administración" Edición Mc Graw Hill.
- Courtois G. (2014) "*Situación nutricional en escolares de Santiago el Pinar, Chiapas (México)*"; tesis doctoral de la Facultad de Farmacia de la Universidad Complutense de Madrid.
- Cruz (2014) "*Factores sociales que impulsan el involucramiento de las mujeres socias en la gestión del programa del vaso de leche María Auxiliadora- 2013*", tesis para optar el título de Licenciada en Trabajo Social de la Universidad Nacional de Trujillo.
- Delgado y Valiente (2019) "*Gestión Administrativa y su Relación en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad de Florencia de Mora, 2018*", tesis para obtener el grado académico de Maestra en gestión pública.
- Gonzales & Viteri & Izquierdo & Verdezoto, (2020) "*Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*" tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de la Universidad Regional Autónoma del Ecuador.
- Kotler P. (2006) "*Fundamentos de Marketing*" published by Pearson Education, Inc

- Lescano (2019) *“Influencia del programa nacional de apoyo directo a los más pobres JUNTOS a mujeres beneficiarias del distrito de Paján”*; publicada por la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-2019. para obtener el título profesional de licenciada en trabajo social.
- Lino (2014) *“Diseño de un modelo de gestión administrativa para el Cabildo de la comuna San Rafael, parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena, año 2014”* tesis para obtener el título de Licenciada en Administración Pública – Ecuador
- Mori (2014), *“Programas sociales y participación comunitaria en el aa.hh de manzanares 4ta etapa Huacho - 2014.*
- Neyra (2020), *“Evaluación del programa vaso de leche para optimizar los procesos de gestión-Municipalidad provincial de san Ignacio-2017”*. publicada por la Universidad Señor de Sipán Chiclayo -Perú, para obtener el título profesional de contador público
- Porto, (2016), *“Impacto del programa de alimentación escolar en el trabajo infantil”*;
- Rodríguez (2017), *“La administración del Programa del Vaso de leche y el derecho alimentario de la niñez en el distrito de Los Olivos 2013-2017”* tesis para obtener el grado de Licenciado en Derecho de la Universidad Cesar Vallejo - Lima
- Sánchez (2009) *“Metodología de planificación estratégica para instituciones de salud a partir de valores compartidos”*, tesis para optar el título de maestro en Salud Pública - Cuba
- Villegas (2019) *“Gestión administrativa de la Municipalidad provincial de Anta Departamento de Cusco 2019”*. Publicada por la Universidad Andina de Cusco - Cusco, para obtener el grado de licenciado en administración;

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Presentación:

Estimado(a) participante, el presente cuestionario está dirigido a las madres de familia que conforman el programa del vaso de leche del Distrito Víctor Larco Herrera; con mucho respeto se le invita a desarrollarlo el cual será con fines estrictamente de investigación.

Instrucciones:

Se presenta un conjunto de interrogantes, se le solicita que, en base a su realidad responda y nos dé información. Se recomienda leer y contestar todos los ítems. Se le comunica que sus respuestas son estrictamente confidenciales. Muchas gracias por su amable colaboración.

Escalas Valorativa: Ordinal	Símbolo	Puntaje
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
Dimensión; Planeación						
1	Está debidamente planificado el programa del vaso de leche vaso de leche a cargo del municipio de Víctor Larco Herrera.					
2	Identifican claramente las funciones y responsabilidades a cargo del comité que dirige el programa del programa vaso de leche a cargo del municipio de Víctor Larco Herrera					
3	Conocen bien a los responsables del comité que dirige el programa de vaso de leche a cargo del Municipio de Víctor Larco Herrera					
4	Conocen la programación en cuanto a las entregas de raciones del programa del vaso de leche que dirige el municipio de Víctor Larco Herrera					
Dimensión; Organización						

5	El comité del programa de vaso de leche que dirige el municipio de Víctor Larco Herrera, está debidamente organizado					
6	Los funcionarios del comité del programa del vaso de leche visitan seguidamente los lugares donde se reparten las raciones a los beneficiarios					
7	Sienten admiración por el propósito de la organización del programa del vaso de leche					
8	Considera que la organización del programa del vaso de leche protege a los clubes de madres sin discriminación					
Dimensión; Dirección						
9	Las políticas del comité del programa del vaso de leche están bien definidas					
10	Identifican claramente a los beneficiarios del programa del vaso de leche según la dirección del comité del municipio					
11	Falta dirección estratégica en el comité del programa del vaso de leche que dirige el municipio de Víctor Larco Herrera					
12	Existe una clara dirección en cuanto al horario de atención del comité del programa del vaso de leche hacia los clubes de madres					
Dimensión; Control						
13	El comité del programa del vaso de leche controla las entregas de raciones a los clubes de madres					
14	El comité del programa del vaso de leche controla las entregas de la ración a los beneficiarios					
15	El comité del programa de leche tiene maneja una data para el control diario de las raciones a los clubes de madres					
16	Los clubes de madres manejan una data para otorgar las raciones a los beneficiarios del programa del vaso de leche					
Dimensión; Calidad del producto						
17	Todas las raciones del vaso de leche presentan un agradable sabor					
18	Todas las raciones del vaso de leche presentan un agradable aroma					
19	Todas las raciones del vaso de leche presentan el color característico a leche fresca					
Dimensión; Expectativas						

20	Todos los beneficiarios del vaso de leche se encuentran deseosos de recibir su ración					
21	Todos los beneficiarios del vaso de leche se encuentran ilusionados de recibir su respectiva ración					
	Dimensión; Necesidades					
22	Todos los beneficiarios del vaso de leche se encuentran en condición de pobreza					
23	Todos los beneficiarios del vaso de leche se encuentran en situación de hambre					
	Dimensión; Conformidad					
24	Los beneficiarios del vaso de leche aprueban sus respectivas raciones					
25	Los beneficiarios del vaso de leche esperan con paciencia la repartición de sus respectivas raciones					
26	Todos los beneficiarios del vaso de leche se sienten resignados en aceptar su ración.					

Anexo 2.

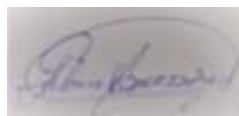
Matriz de consistencia para variable: Gestión Administrativa del programa vaso de leche del Distrito de Víctor Larco Herrera

Título de la investigación	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y SU SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE VÍCTOR LARCO HERRERA – TRUJILLO 2021
Línea de investigación	Correlacional - no experimental
Apellidos y nombres del experto	Barraza Jáuregui Gabriela del Carmen
Instrumento a que pertenece la variable	Gestión administrativa
Mediante la matriz de evaluación de expertos usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SI ó NO; así mismo, pueden colocar en observaciones alguna sugerencia con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en cuestión.	

Items	Preguntas	SI	NO	Observaciones
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la inves	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de inv	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de	x		
5	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgad	x		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con	x		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento	x		
8	¿Son entendibles las alternativas de respuestas del instrumento de medición	x		
9	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para	x		

Sugerencias:

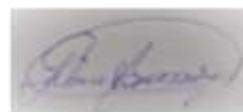
Firma del experto: Ms. Gabriela Barraza jauregui DNI N° 08715119



Anexo 3.

Matriz de consistencia para la variable: Satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche del Distrito de Víctor Larco Herrera

Items	Preguntas	SI	NO	Observaciones
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con el título de la investigación?	x		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de los datos?	x		
8	¿Son entendibles las alternativas de respuestas del instrumento de medición?	x		
9	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para los beneficiarios?	x		
Sugerencias:				
Firma del experto: Ms. Gabriela Barraza Jauregui DNI N° 08715119				



Título de la investigación	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y SU SATISFACCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE VÍCTOR LARCO HERRERA – TRUJILLO 2021
Línea de investigación	Correlacional - no experimental
Apellidos y nombres del experto	Barraza Jáuregui Gabriela del Carmen
Instrumento a que pertenece la variable	Satisfacción de los beneficiarios del vaso de leche en el Distrito de Víctor Larco Herrera
Mediante la matriz de evaluación de expertos usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SI ó NO; así mismo, pueden colocar en observaciones alguna sugerencia con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en cuestión.	







