

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA INCREMENTAR EL  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS  
DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR – 2023**

**Autora: Bach. Tomasita Norith Diaz Nuncevoy**

**Asesor: Dr. Erik Martos Collazos Silva**

Registro: (...)

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

*Quiero dedicar esta investigación en primer lugar a Dios, mi principal fuente espiritual; a mis padres: Maribel Nuncevay Mosilot y Segundo Felix Diaz Guevara, quienes desde niña han fomentado en mí grandes valores, además me apoyaron a cada momento para ser profesional y a mis hermanos por su apoyo.*

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a la Municipalidad Distrital de Soritor, representada por el señor Alcalde Segundo Herminio Vásquez Montenegro, quien me brindó las facilidades para poder realizar la investigación en la institución que dirige.

A las socias del Programa Vaso de Leche de los diferentes comités que comprende la Municipalidad Distrital de Soritor quienes me brindaron información en calidad de encuestados.

Agradezco al Dr. Erik Martos Collazos Silva, asesor de la tesis por brindarme su orientación durante el desarrollo del informe y proyecto de tesis.

Agradezco a todos las personas que participaron en el proceso de la investigación gracias a ellos fue posible desarrollar la tesis.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**JORGE LUIS MAICELO QUINTANA Ph.D.  
RECTOR**

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES  
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA  
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS




### ANEXO 3-L

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Estrategias de mejora para incrementar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Vaso de Leche de la municipalidad distrital de Sotillo - 2023 ; del egresado Tomosita Nerith Diaz Nuncelay de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, de de mayo de 2024

  
Erik Marita Collozos Silva  
Firma y nombre completo del Asesor

**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



---

Mtra. ESTER ROXANA MUÑOZ TORRES

**PRESIDENTE**



---

Mtra. MELISSA DALILA FERIA HERNÁNDEZ

**SECRETARIA**



---

Dra. ROSA YSABEL BAZÁN VALQUE

**VOCAL**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Estategias de mejora para incrementar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche de la municipalidad distrital de Soritor-2023

presentada por el estudiante ( )/egresado (x) Tomasita Noitha Diaz Nunceyay

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional northd11@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 7 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 20 de noviembre del 2024

[Signature]  
SECRETARIO

[Signature]  
PRESIDENTE

[Signature]  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....

## REPORTE TURNITIN

### ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR - 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1

qdoc.tips

Fuente de Internet

1%

2

repositorio.untrm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.unam.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

ri.ues.edu.sv

Fuente de Internet

1%

  
Mg. Ester Roxana Nuñez Torres



# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-5

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 12 de diciembre del año 2024, siendo las 12pm horas, el aspirante: Tomasita Morith Diaz Nunce vay, asesorado por Dr. Erik Martos Collazos Silva defiende en sesión pública presencial () / a distancia ( ) la Tesis titulada: Estrategias de mejora para incrementar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche de la Municipalidad Distrital de Soritor - 2023, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Ester Roxana Muñoz Torres

Secretario: Mg. Melissa Dalila Feria Hechánz

Vocal: Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría ( )

Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 13:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Firma]  
SECRETARIO

[Firma]  
VOCAL

[Firma]  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:  
.....

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS .....	v
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS .....	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS .....	vii
REPORTE TURNITIN .....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS .....	ix
ÍNDICE .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	19
III. RESULTADOS .....	25
IV. DISCUSIÓN .....	55
V. CONCLUSIONES .....	58
VI. RECOMENDACIONES .....	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	60
ANEXOS .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables .....	20
Tabla 2. Prioridades de atención del programa Vaso de Leche .....	25
Tabla 3. Distribución energética diaria por ración del programa Vaso de Leche .....	27
Tabla 4. Personal de la Sub Gerencia encargado del Programa Vaso de Leche.....	30
Tabla 5. Comité Directivo del programa Vaso de Leche a nivel de Beneficiario .....	30
Tabla 6. Productos que entrega el Programa Vaso de Leche de Soritor.....	31
Tabla 7. Matriz del FODA del programa Vaso de Leche de Soritor .....	32
Tabla 8. Correlación de las variables .....	44
Tabla 9. Correlación de variables y dimensiones del Vaso de Leche .....	45
Tabla 10. Selección de beneficiarios .....	47
Tabla 11. Cronograma de asistencia del Programa Vaso de Leche.....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características del programa Vaso de Leche .....	26
Figura 2. Distribución de alimentos e insumos del Programa Vaso de Leche .....	27
Figura 3. Distribución de la población beneficiada por zona de residencia .....	28
Figura 4. Población usuaria o beneficiarios de acuerdo a su condición y por zonas.....	28
Figura 5. Organización del Vaso de Leche del distrito de Soritor.....	29
Figura 6. Evolución de beneficiarios y comités de los últimos siete años.....	31
Figura 7. Elementos tangibles.....	36
Figura 8. Evaluación del nivel de satisfacción respecto a la dimensión Fiabilidad.....	36
Figura 9. Evaluación respecto a la capacidad de respuesta .....	37
Figura 10. Evaluación de la dimensión empatía .....	38
Figura 11. Evaluación de las dimensiones de nivel de satisfacción .....	39
Figura 12. Evaluación de la dimensión selección de beneficiarios .....	40
Figura 13. Evaluación de la dimensión Programación .....	40
Figura 14. Evaluación de la dimensión Distribución.....	41
Figura 15. Evaluación de la dimensión Supervisión del programa Vaso de Leche.....	42
Figura 16. Respecto a la evaluación del Programa Vaso de Leche .....	42
Figura 17. Evaluación del proceso de servicio del programa Vaso de Leche .....	43
Figura 18. Análisis correlacional de las variables .....	44
Figura 19. Proceso de prestación del servicio Vaso de Leche.....	47

## RESUMEN

La investigación titulada, Estrategias de mejora para incrementar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor – 2023, tuvo como objetivo plantear estrategias de mejora del Programa Vaso de Leche en base a los niveles de satisfacción, por lo que utilizó la investigación básica descriptiva con los métodos descriptivo y propositivo, teniendo como técnicas e instrumentos las encuestas y los cuestionarios, los cuales fueron aplicados a las socias del Programa Vaso de Leche. Los resultados del estudio muestran un diagnóstico de la situación actual del programa Vaso de Leche, el cual es administrado por la Municipalidad distrital de Soritor a través de la Gerencia de Desarrollo Social; también se muestra el nivel de satisfacción de las beneficiarias medidos desde los elementos tangibles e intangibles del servicio; finalmente en base a ello se plantean estrategias de mejora determinados en cuatro fases concluyendo que las estrategias de mejora permitirán incrementar el nivel de satisfacción de las madres beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor

**Palabras clave:** Nivel de satisfacción, estrategia de mejora, vaso de leche.

## **ABSTRACT**

The research titled, Improvement strategies to increase the level of satisfaction of the beneficiaries of the Vaso de Leche Program of the District Municipality of Soritor - 2023, aimed to propose improvement strategies for the Vaso de Leche Program based on the levels of satisfaction, Therefore, it used descriptive basic research with descriptive and propositional methods, using surveys and questionnaires as techniques and instruments, which were applied to the partners of the Glass of Milk Program. The results of the study show a diagnosis of the current situation of the Glass of Milk program, which is administered by the District Municipality of Soritor through the Social Development Management; the level of satisfaction of the beneficiaries is also shown, measured from the tangible and intangible elements of the service; finally, based on this, improvement strategies determined in four phases are proposed, concluding that the improvement strategies will increase the level of satisfaction of the mothers who are beneficiaries of the Vaso de Leche program of the District Municipality of Soritor.

**Keywords:** Level of satisfaction, strategies for improvement, glass of milk.

## I. INTRODUCCIÓN

Los programas sociales a nivel mundial constituyen una opción de ayuda a numerosas familias y personas que se encuentran en condiciones vulnerables, permitiéndoles satisfacer necesidades básicas y ayudando de manera significativa a salir de condición de pobreza (Banco Mundial, 2018). En el Perú existen diversos programas, los cuales son administrados por los tres niveles de gobierno, como es el caso de programas universales y programas focalizados los cuales benefician de manera colectiva e individual a las personas de escasos recursos (Ministerio de Economía y finanzas, 2024). El programa Vaso de Leche es uno de los programas que provee de alimento diario a las poblaciones consideradas como vulnerables; este programa fue creado el año 1983 y en el año 1984 mediante ley N° 24059 se convierte en un programa de asistencia alimentaria materno infantil en todos los municipios del país (Midis, 2024). El programa Vaso de Leche es un programa que tiene una cobertura nacional, ello debido a que llega a 1834 municipios de todo el país. Éste es un programa del Estado Peruano que consiste en la asignación diaria de una ración alimentaria a los beneficiarios, cuyas poblaciones se encuentran en una situación vulnerable de pobreza y extrema pobreza, los cuales reglamentan su ejecución en la Ley N° 29951 - Ley que establece el Presupuesto del año Fiscal 2023, donde comprende la incorporación de nuevos beneficiarios de los programas sociales del Estado, los mismo que deben pasar por una rigurosa selección y evaluación socioeconómica, esta se hace de manera focalizada a través del SISFOH (Sistema de Focalización de Hogares).

La definición conceptual de estrategias de mejora es una filosofía de las empresas u organizaciones basadas en la calidad, el mismo que permita incrementar la productividad a través de la aplicación de la innovación (Kaplan & Norton, 2022; pp. 128); del mismo modo el nivel de satisfacción es definido por Prieto (2018) como el cumplimiento de las expectativas después de haber hecho uso de un producto o servicio, además este se evalúa en función a la respuesta de cliente o usuario, medido desde la repetición en el uso del producto (pp. 22)

La investigación tuvo como antecedentes los estudios realizados por Pérez & Lujan (2023) quienes, en su investigación realizada en Ecuador, diseñaron un modelo de

calidad del servicio de un programa de alimentación escolar, utilizando para ello el método básico descriptivo y como resultados se ha identificado deficiencias en supervisión y difusión concluyendo que la importancia del programa en la alimentación de los escolares de la zona 8 de Guayaquil; sin embargo; Así mismo Mancilla et al. (2019) en su investigación realizada en Colombia analizan y comprenden el significado de las políticas alimentarias para las madres utilizando el enfoque de investigación cualitativa, encuentran como resultados que las madres presentan dificultades en la gestión, ello se debe a que no se toma en cuenta la lógica de mercado y los proveedores de los productos alimentarios son grandes empresas quienes a su vez para abastecer a los programas sub contratan a otras empresas más pequeñas, concluyendo que ello hace deficiente el programa alimentario

De acuerdo a la investigación realizada por Nole (2023) en el programa Vaso de Leche de Sullana hace un análisis de dicho programa, el cual fue hecho mediante el método analítico descriptivo teniendo como resultados que existe una inadecuada gestión del programa por tanto el nivel de satisfacción es bajo, por lo que concluye que existe descontento con la institución encargada de hacer llegar el servicio a los beneficiarios. Caso contrario ocurre con; Castillo (2023) quien en su investigación realizada en Huaral determina el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Vaso de Leche, por lo que mediante el método básico descriptivo logra determinar que el nivel del servicio es alto ya que existe una adecuada gestión de parte de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor, encargada de la administración del programa; concluyendo que el nivel de satisfacción depende de manera significativa de la gestión del municipio. Dávila (2023) realiza su investigación en Ucayali donde correlaciona el programa Vaso de leche y la satisfacción del usuario todo ello mediante el método descriptivo y el análisis correlacional Rho Spearman cuyos resultados muestran una correlación de 0.886 de significancia, concluyendo que la correlación de las variables es directa y alta.

Rojas (2022) en su investigación realizada en Moquegua determina que existe una relación positiva y significativa entre el programa Vaso de Leche y la calidad de atención de los beneficiarios, utilizando para el estudio el método descriptivo con enfoque mixtos encontrando como resultados que la Municipalidad pone énfasis en el control de los recursos del programa, concluyendo que existe relación



significativa entre variables. Del mismo modo Silva (2021) en su investigación realizada en Chirinos Cajamarca, propone un programa que mejore el servicio del Vaso de Leche, por lo que utiliza la investigación básica descriptiva, teniendo como resultados que la participación es activa de los diversos actores involucrados en la puesta en marcha del Vaso de Leche Municipal, concluyendo que a pesar de ello se deben implementar acciones de mejora continua del programa. De su parte Ibañez (2020) en su investigación realizada en Ferreñafe evalúa el programa Vaso de Leche con el método inductivo y deductivo y como resultados se demuestra que el programa es muy bien aceptado por la población, concluyendo que existe un alto nivel de satisfacción de parte de los beneficiarios; A diferencia de Neira (2020) quien en su investigación realizada en la Municipalidad Provincial de San Ignacio tuvo como resultado que el programa Vaso de Leche no cumple con los objetivos, dado a que los beneficiarios no han sido seleccionados de una manera rigurosa, concluyendo que el programa debe de pasar por un proceso de mejora.

Por otro lado, Campos (2022) en su investigación realizada en Soritor analiza los recursos asignados al programa Vaso de Leche, para ello utiliza el método descriptivo teniendo como resultado, que la Gerencia de Desarrollo Social es quien administra los recursos del Programa, concluyendo que la responsabilidad social es un factor que influye en el buen desarrollo del referido programa. Mientras que Villanueva (2019) en su investigación realizada en Tocache hace un análisis del Vaso de Leche, mediante el método descriptivo, encontrando como resultados que el programa Vaso de Leche es positivo sin embargo existe dificultades en cuanto a la administración, concluyendo que se deben de implementar estrategias de mejora del referido programa.

El Programa Vaso de Leche del distrito de Soritor, atendió a 1,024 beneficiarios en el año 2023 (920 socias); sin embargo, existe una importante población desatendida y otra que son beneficiarios sin si quiera reunir las condiciones de vulnerabilidad, razón por la cual existe un descontento de parte de la población del distrito y de los beneficiarios del programa objeto de estudio; por ello con la investigación titulada Estrategias de mejora para incrementar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor – 2023, se buscó plantear estrategias de mejora que ayuden a incrementar el nivel de

satisfacción de los usuarios del referido programa, siendo los objetivos específicos: OE1: Hacer un diagnóstico de la situación actual del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Soritor, OE2: determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Soritor y OE3: plantear estrategias de mejora que permita incrementar el nivel de satisfacción a los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor; la pregunta de investigación fue: ¿De qué manera debe ser la propuesta de mejora para incrementar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche Municipalidad Distrital de Soritor – 2022?; y teniendo como hipótesis: La propuesta de mejora debe ser participativa para incrementar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la Municipalidad Distrital de Soritor.

Los resultados de la investigación reflejan el cumplimiento de los objetivos, donde se evalúa la cantidad y tipos de beneficiarios, además de la evolución y administración del programa durante los últimos años, la apreciación de la población y las estrategias de participación activa de los actores del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor, Provincia de Moyobamba. Finalmente se concluye que si existe una adecuada gestión de los recursos del programa Vaso de Leche de la Municipalidad de Soritor se logrará elevar la satisfacción de los beneficiarios.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1 Población, muestra y muestreo

#### Población

La población en estudio estuvo conformada por 920 socias beneficiarias del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor

#### Muestra

Para determinar el tamaño de muestra fue mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z<sub>a</sub>: Unidades de desviación estándar a un nivel de confianza de 95% = 1,96

p: 0,5 (probabilidad de éxito)

q: 0,5 (probabilidad de fracaso)

d: Error máximo permitido = 5%

reemplazando tenemos

$$n = 920 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5 / 0.05^2 (920 - 1) + 920^2 * 0.5 * 0.5 =$$

$$n = 279$$

### 2.2 Muestreo

Para el muestreo se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple (MAS), para ello se tuvo en cuenta que la población es finita y conocida.

### 2.3 Variables de estudio

**Variable independiente:** Estrategias de mejora.

**Variable dependiente:** Nivel de satisfacción

**Tabla 1****Matriz de operacionalización de variables**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>
Estrategias de mejora	Viene a ser principios orientados a la gestión de la calidad de un producto o servicio (Ruiz, 2019: 23 pp.)	Conjunto de acciones y pasos que permiten mejorar la calidad del servicio, los cuales se miden mediante la mejora en la selección, la programación, la distribución, la supervisión y la evaluación del servicio.	Selección de beneficiarios	Cantidad de beneficiarios empadronados	Encuesta y cuestionario
			Programación	Cronogramas estructurados y publicados	Entrevista y guía de entrevista
			Distribución	Cantidad de raciones distribuidas oportunamente	
			Supervisión	Número de visitas de parte del personal encargado	
			Evaluación	Informes de seguimiento aceptados	
Nivel de satisfacción	Es el grado de cumplimiento de las expectativas generadas por	Grado aceptación que tiene un grupo de usuarios	Elementos tangibles	Infraestructura para el reparto	Encuesta y cuestionario

un cliente o usuario de un producto o servicio (Gonzales & Huanca, 2020: 56 pp.)	respecto a un servicio recibido, este se mide mediante la repetición o la fidelización, la cantidad de quejas	Equipos y materiales	Inocuidad de los alimentos	Entrevista y guía de entrevista
		Capacidad de respuesta	Plazos de entrega y recepción de los alimentos.	
		Seguridad	Reglamentos y certificados de calidad	
		Empatía	Trato del personal responsable del servicio.	

## **2.4 Métodos**

### **Tipo de investigación:**

La investigación es de tipo básica, descriptiva y propositiva, ya que las variables estudiadas fueron descritas, permitiéndonos hacer la prueba de hipótesis en base a las teorías y la recolección de datos los cuales fueron recogidos durante el proceso de investigación.

### **Nivel de investigación**

**Descriptiva:** Las variables fueron descritas durante el proceso de investigación, las cuales corresponden a las variables: satisfacción del usuario y la propuesta de mejora del servicio del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor.

**Correlacional:** Con la investigación se determinó la correlación de las variables y las dimensiones del servicio del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor, el mismo que fue estimado mediante el análisis correlacional Rho Spearman.

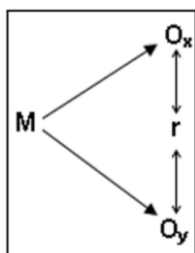
### **Enfoque de la investigación**

La investigación presenta un enfoque mixto, es decir es cualitativo y cuantitativo, ya que se ha descrito las variables y también se han cuantificado utilizándose técnicas como las entrevistas y las encuestas.

### **Diseño de la investigación**

Por las características presentadas la investigación es no experimental y de corte transversal, ello se fundamenta en que los datos fueron recogidos tal como se presentaron y en un solo momento; además se muestra el diseño correlacional en referencia a la variable servicio del programa vaso de leche y la satisfacción del usuario.

Esquemáticamente el diseño se presenta de la siguiente manera:



Donde: M = Muestra. Ox = Variable 1: Nivel de satisfacción Oy= Variable 2: Servicio del programa Vaso de leche r = Relación entre las variables de estudio.

#### 2.4.1 Métodos

**Inductivo:** Este método tiene como base de su estudio hechos particulares las cuales nos permiten llegar a conclusiones, además va desde lo específico o particular a lo general (Arias, 2012); este método fue utilizado en la investigación en el diagnóstico el cual permitió cumplir con el primer objetivo de la investigación, ya que se observaron hechos específicos de la administración o gestión de programa Vaso de Leche de La Municipalidad Distrital de Soritor.

**Deductivo:** Este método permite establecer conclusiones en función de lo general; así mismo para poder llegar a estas conclusiones se hace necesario el conocimiento previo (Arias, 2012); el método en mención se ha utilizado a fin de realizar el análisis correlacional de las variables, todo ello en cumplimiento del segundo objetivo específico de la investigación.

#### 2.4.2 Técnicas

Las técnicas usadas en la investigación fueron: Las encuestas y las entrevistas. Se entiende por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información (Arias, 2012). La encuesta fue aplicada a las madres beneficiarias del programa y las entrevistas al personal de la Municipalidad Distrital de Soritor todo ello teniendo en cuenta las variables de estudio y los objetivos específicos de la investigación.

#### 2.4.3 Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron el complemento de cada una de las técnicas, por ello en el estudio se tuvo: al cuestionario y la guía de entrevista.

Así mismo los instrumentos lo constituyen una herramienta para el recojo de información, el cual puede ser de manera estructurada o cuasi estructurada, que por lo general son cuestionarios, guía de entrevistas o guía de observación (Arias, 2012).

**El cuestionario:** Este fue un formato estructurado con preguntas abiertas y cerradas, para este caso se utilizó como alternativas respuestas cerradas en escala de Likert, el cual tendrá una ponderación del 1 al 5, la misma que permitió hacer una correlación de variables.

**La Guía de Entrevista:** Esta permitió tener una estructura de acuerdo a los intereses de la investigadora y enfocada en las variables y objetivos específicos de la investigación.

## **2.5 Análisis de datos**

Los datos recolectados fueron analizados y procesados en los softwares estadísticos SPSS, versión 25, Microsoft Office Word 2019 y Excel 2019. Por otro lado, la información fue presentada mediante la estadística descriptiva lo cual permitió elaborar, tablas y figuras las cuales muestran porcentajes, tendencias y dispersiones, lo cual al ser interpretadas permitieron probar la hipótesis, mediante el análisis correlacional Rho Spearman y la prueba Chi cuadrado.



### III. RESULTADOS

#### 3.1 Diagnóstico situacional del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Soritor.

##### Objetivos del Programa Vaso de Leche

###### Objetivo general

Mejorar la calidad de vida de las poblaciones vulnerables a través del incremento en su nivel nutricional, los cuales han sido desatendidas debido a sus condiciones socioeconómicas; todo ello a fin de prevenir la desnutrición crónica infantil y lograr la participación de las mujeres de manera organizada y coordinada.

###### Objetivos específicos

- Disminuir las brechas de mortalidad infantil a causa de una mala nutrición.
- Abastecer de una ración diaria a los niños, madres gestantes y madres lactantes
- Estimular la lactancia materna infantil
- Fortalecer las capacidades organizativas en comunidades del género femenino permitiéndoles de esta forma subir su nivel de vida.
- Prevenir enfermedades infectocontagiosas y diarreicas agudas mediante la educación de la salud.
- Contribuir en la seguridad alimentaria del país mediante la dotación de alimentos saludables.

##### Beneficiarios del programa Vaso de Leche

###### Tabla 2

###### Prioridades de atención del programa Vaso de Leche

Primera prioridad	Segunda prioridad
Niños de 0-6 años	Niños de 7 a 13 años
Madres gestantes	Ancianos
Madres en periodo de lactancia	Personas afectadas por TBC

---

De ellos se prioriza la atención a los que presentan desnutrición o sean enfermos de tuberculosis (TBC)

---

Este grupo se atienden posterior a la atención de la primera prioridad.

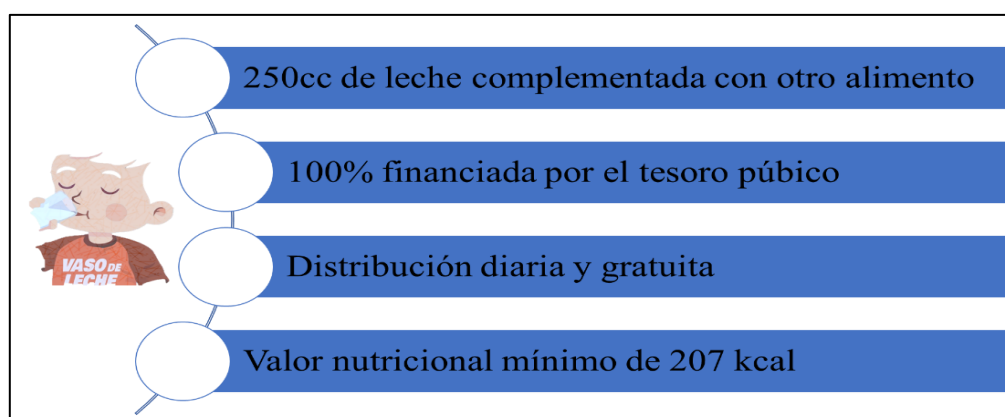
---

La población beneficiaria será los que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema

---

Figura 1

*Características del programa Vaso de Leche*



Fuente: Ley N° 27470 y R.M. N° 711-2002-SA/DM

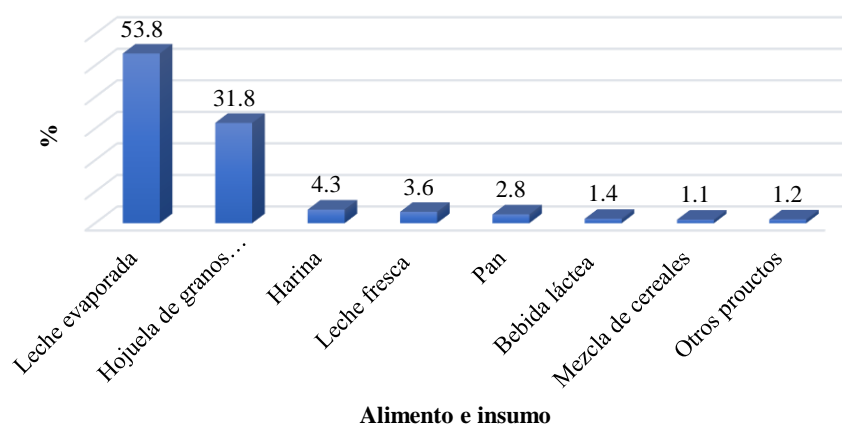
Como se evidencia en la figura las características de la ración del programa Vaso de Leche a nivel Nacional, se considera que este debe de abastecer al día 250 centímetros cúbicos de leche, el cual debe ser complementada con otros alimentos como la quinua, la kiwicha, el arroz o la soya, cuyas presentaciones deben ser en harinas; además el 100% del programa es financiado por el Estado Peruano, cuyo financiamiento proviene del tesoro público nacional; su distribución es los siete días de la semana incluido los feriados; sin embargo si el lugar es alejado esta debe ser una vez a la semana con raciones para los siete días y el valor nutricional de los alimentos abastecidos debe ser equivalente a las 207 calorías diarias; por lo que estos deben contener vitaminas A, C y Hierro; ya que estos contribuyen en la mejora nutricional de los niños menores de 6 años de edad. Además de vitaminas se requiere que los alimentos del programa proporcionen energía tal como se muestra en la tabla:

**Tabla 3****Distribución energética diaria por ración del programa Vaso de Leche**

Nutrientes	Distribución energética (%)		Cantidad (gr)	
Proteínas	12	15	6.21	7.76
Grasas	20	25	4.6	5.75
Carbohidratos	68	60	35.19	31.05
Total	100	100		

Fuente: Resolución Ministerial N° 711-2002SA/DM

Figura 2

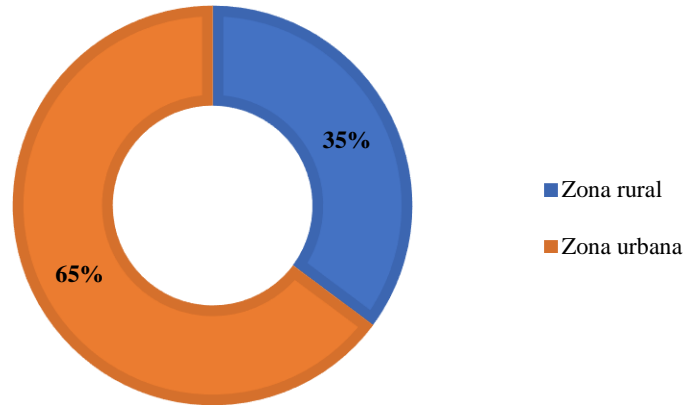
*Distribución de alimentos e insumos del Programa Vaso de Leche***Distribución de alimentos o insumos distribuidos por el programa VL**

El principal alimento que distribuye el Programa Alimentario Vaso de Leche a nivel nacional es la leche evaporada con un 53.8%, seguida de las hojuelas de granos con un 31.8 %, las harinas lo constituyen el 4.3%, la leche fresca es el 3.6%, el pan es el 2.8%, las bebidas lácteas representan el 1.4%, la mezcla de cereales el 1.1% y otros productos es el 1.2%. La leche evaporada es el primer producto porque su presentación es en tarros de leche de las diversas marcas, además estos son fáciles de transportar llegando a las localidades más lejanas; además los productos deben ser de origen nacional.

Figura 3

*Distribución de la población beneficiada por zona de residencia*

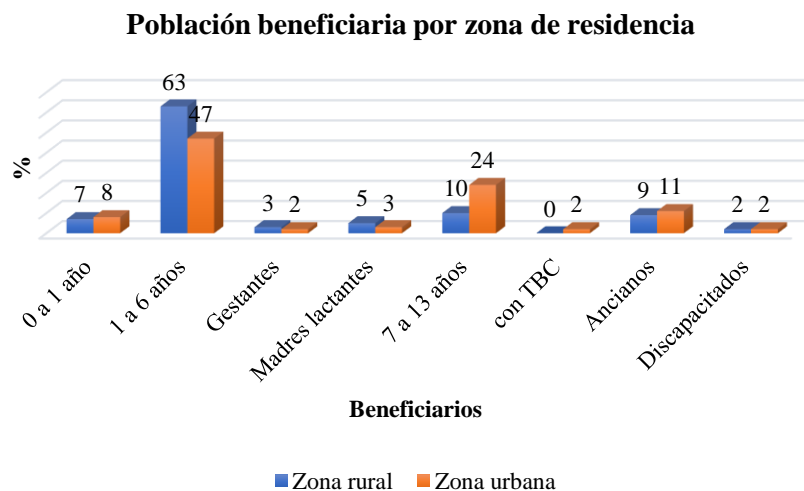
### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA POR ZONA



Como se aprecia en la figura, la población más beneficiada en el programa Vaso de Leche a nivel nacional es la población urbana con un 65%, en cambio la población rural solo lo conforman el 35%. Ello también está determinado porque la población mayoritaria se encuentra en las grandes ciudades como Lima y otras urbes, y en las regiones se centran en las capitales de las regiones o capitales de provincia.

Figura 4

*Población usuaria o beneficiarios de acuerdo a su condición y por zonas de residencia.*

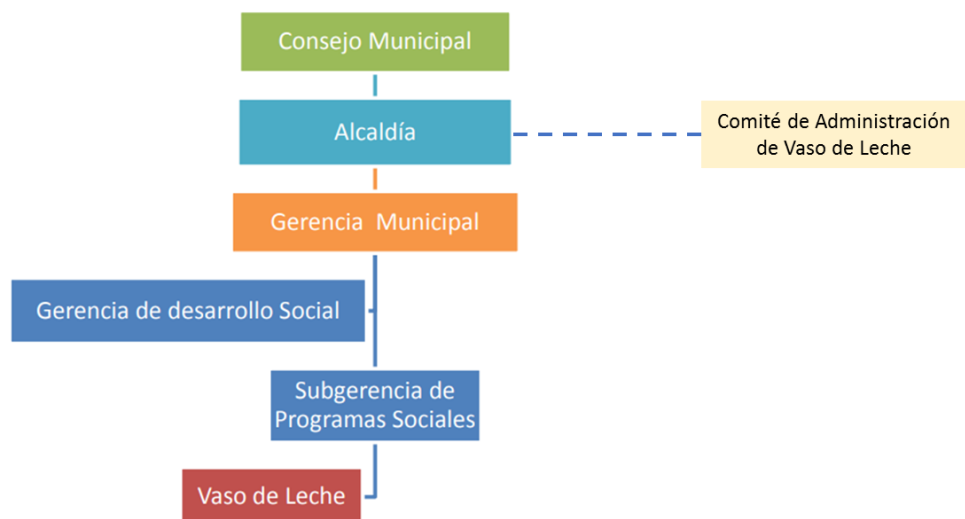


Como se aprecia en la figura el porcentaje de la población beneficiaria por zona de residencia y por su condición tenemos que los niños de 0 a 1 año en

la zonas rurales lo conforman el 7% del total de beneficiarios, mientras que en las zonas urbanas lo constituyen el 8%; los niños entre el año de edad y los 6 años, en las zonas rurales lo conforman el 63% y en las zonas urbanas lo conforman el 47%; las madres gestantes beneficiarias del programa en las zonas rurales lo conforman el 3% y en las zonas urbanas el 2%, las madres lactantes en las zonas urbanas son el 5% y en las zonas urbanas son el 3%, los niños entre 7 a 13 años de edad en las zonas rurales son el 10%, mientras en las zonas urbanas son el 24%, los beneficiarios con tuberculosis en las zonas rurales no existe y en las zonas urbanas son el 2%, así mismo los ancianos en las zonas rurales son el 9% y en las zonas urbanas son el 11 %, finalmente los discapacitados tanto para las zonas rurales como urbanas son el 2% del total de beneficiarios del programa.

Figura 5

*Organización del Vaso de Leche del distrito de Soritor*



El programa Vaso de Leche es un Programa Social del Estado Peruano que es manejado por las Municipalidades provinciales y distritales, dentro de las municipalidades se encuentra administrado por la Gerencia de Desarrollo Social y la Sub Gerencia de Programas Sociales, como es el caso de la Municipalidad Distrital de Soritor; además y para su operatividad del programa, se constituyen los Comités de Administración del Programa Vaso de Leche, el mismo que está integrado de la siguiente manera:

- ✓ El alcalde.

- ✓ Un funcionario municipal
- ✓ Un representante del Ministerio de Salud
- ✓ Tres representantes de la Organización del Programa Vaso de Leche, los cuales deben ser elegidos por sus bases de manera democrática y conforme a su reglamento interno o estatuto
- ✓ Un representante de la Asociación de Productores Agropecuarios de la región.

**Tabla 4**

**Personal de la Sub Gerencia encargado del Programa Vaso de Leche**

N°	Cargo	Cantidad
1	Jefe de la oficina del programa de vaso de leche	1
2	Asistente administrativo del PVL	1

Como se observa en la tabla la Municipalidad Distrital de Soritor cuenta con dos personas encargadas del programa Vaso de Leche estas son encargadas de abastecer de sus raciones a los diferentes Comités directivos de los diferentes Vasos de Leche del Distrito de Soritor, estos comités se encuentran conformado de la siguiente manera:

**Tabla 5**

**Comité Directivo del programa Vaso de Leche a nivel de Beneficiario**

N°	Cargo	Cantidad
1	Presidenta	1
2	Vice presidenta	1
3	Secretaria	1
4	Tesorera	1
5	Almacenera	1
6	Fiscal	1
7	Vocales	2

Como se aprecia son ocho los directivos de los beneficiarios directos del Programa Vaso de Leche, los cuales son reconocidos mediante resolución de alcaldía y elegidos por un periodo de dos años.

**Tabla 6****Productos que entrega el Programa Vaso de Leche de Soritor**

N°	Producto	Proveedor	Cantidad
1	Leche evaporada	Ecoal Shilcayo SAC.	400 ml.
2	Hojuelas: Fosfato tricálcico	Ecoal Shilcayo SAC.	4.5gr.
3	Hojuelas: Hojuela de maca	Ecoal Shilcayo SAC.	15gr.
4	Hojuelas: Quinoa	Ecoal Shilcayo SAC.	43gr.
5	Hojuelas: Hojuela de Kiwicha	Ecoal Shilcayo SAC.	15gr.
6	Hojuelas: Hojuela de Avena	Ecoal Shilcayo SAC.	30.5gr.
7	Hojuelas: Azúcar rubia o blanca	Ecoal Shilcayo SAC.	19.5gr.
8	Hojuelas: Mix vitamínico	Ecoal Shilcayo SAC.	0.2gr.

Como se aprecia en la tabla, son 2 los productos que entrega el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor, en el cual destaca la leche evaporada, principal producto que entrega el programa, sin embargo, las hojuelas se complementan con otros productos como cereales azúcares y saborizantes.

**Figura 6**

*Evolución de beneficiarios y comités los últimos siete años*

**BENEFICIARIOS DEL VASO DE LECHE POR AÑO**



Como se aprecia en la figura el año que el programa atendió el mayor número de beneficiarios fue el año 2017 con un total de 1,179 beneficiarios, y el año de mayor número de comités fue el año 2023 con 52 comités; así mismo se

aprecia que tanto beneficiarios como comités es sostenido número, ello denota la importancia y aceptación que tiene el programa en la población además ello también se debe al presupuesto que se asigna cada año.

De acuerdo al diagnóstico realizado en el Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor se puede mencionar que este por ser un programa nacional del estado Peruano tiene mucha acogida por la población beneficiaria, evidenciándose que esta es constante y al mismo tiempo tiene una pequeña variación con respecto a los comités, además los productos que son entregados son constantemente evaluados por lo que, hoy se considera como producto principal la leche y otros suplementos nutricionales, lo cual hace del programa que sea cada vez más completo; finalmente en aras de que este llegue a la mayor parte de la población considera como entidad encargada de la administración del programa a la Municipalidad Distrital, el cual se encuentra administrando de manera eficiente este programa.

**Tabla 7**

**Matriz del FODA del programa Vaso de Leche de La Municipalidad Distrital de Soritor**

Fortalezas	Oportunidades
F1: Proporciona una nutrición básica a los niños menores de seis años, mediante la dotación de productos esenciales.	O1: Los Organismos Gubernamentales apoyan de manera significativa este tipo de organizaciones, mediante las donaciones de países desarrollados.
F2: Combate la desnutrición infantil especialmente de las áreas rurales y las zonas vulnerables del distrito de Soritor.	O2: Existencia de organismos e instituciones que implementan y colaboran con la educación nutricional para las madres y niños.
F3: Cuenta con documentos de gestión y una estructura orgánica establecida dese el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.	O3: Se puede expandir el número de beneficiarios en función a la gestión presupuestaria de parte de la Municipalidad Distrital de Soritor.
F4: Involucra a la comunidad en conjunto, principalmente a los	



---

<p>encargados del gobierno local y los líderes comunales del distrito de Soritor</p>	<p>O4: Las mejoras de las vías de comunicación y de los sistemas de transporte permiten una eficiente distribución del programa.</p>
--	--

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p>D1: Limitación de los recursos no permite atender especialmente a los beneficiarios de segunda prioridad.</p> <p>D2: Los problemas administrativos y de gestión, especialmente por insuficiente número de personal que operativice el programa Vaso de Leche del distrito de Soritor.</p> <p>D3: Las vías de acceso no permiten coberturas con el programa, especialmente de las zonas más alejadas a la capital del distrito.</p> <p>D4: Escaso y deficiente control de calidad por limitados y deficientes equipos de control.</p>	<p>A1: La crisis económica que atraviesa el país está, limitando el presupuesto de los programas sociales como es el vaso de leche.</p> <p>A2: Los cambios políticos ponen en riesgo la continuidad de ciertos programas sociales, especialmente por desconocimiento.</p> <p>A3: Los problemas de salud pública como las pandemias y el dengue que dificultan a las personas tener contactos para la distribución de estos programas sociales en el distrito de Soritor.</p> <p>A4: La resistencia de algunos grupos comunales, para acceder a los programas sociales, especialmente con fines ideológicos y culturales.</p>

---

### **Acciones estratégicas**

#### **Acciones estratégicas basadas en Fortalezas**

Optimización de recursos destinados al programa Vaso de Leche del distrito de Soritor, todo ello en base al abastecimiento del producto de productores locales y regionales.

Fortalecimiento del compromiso local, ello debe ser de manera concertada con la participación de los diferentes actores del programa Vaso de Leche y las organizaciones de base local.

### **Acciones estratégicas en base a Oportunidades**

Gestionar recursos económicos para diversificar el financiamiento, todo ello permitirá llegar con el programa a un mayor número de beneficiarios en el distrito de Soritor.

Implementación de un programa nutricional, el cual sea administrado y monitoreado por la Municipalidad Distrital de Soritor, ello a fin de que los productos entregados sean adecuadamente utilizados por los usuarios o beneficiarios del programa.

Innovación constante en tecnologías de distribución de los productos, todo ello con el fin de que los productos entregados por el programa lleguen en óptimas condiciones.

### **Acciones estratégicas basadas en Debilidades**

Gestionar capacitaciones permanentes para los responsables de la administración de los recursos destinados al programa vaso de leche, desde los responsables de la Municipalidad Distrital hasta los comités de gestión.

Mejorar los procesos de adquisición y distribución de insumos y equipos necesarios para el programa Vaso de Leche del distrito de Soritor.

Ampliación de la cobertura del programa, tratando de identificar beneficiarios que se encuentren en el primer grupo de priorización del programa vaso de leche del distrito de Soritor.

### **Acciones estratégicas basadas en Amenazas**

Planificación financiera y ahorro de recursos para las sostenibilidades del programa Vaso de Leche del Distrito de Soritor

Adaptación a cambios políticos que puedan transformar el programa Vaso de Leche en un programa más completo o más focalizado.

Seguridad en la cadena de suministros, mediante el involucramiento de las organizaciones locales y los actores que participan en la gestión del programa Vaso de Leche del Distrito de Soritor.

Campañas de concientización para trabajar la resistencia comunitaria que se presentan en grupos locales, detractores de los programas sociales como el vaso de leche del Distrito de Soritor

### **Análisis del objetivo específico**

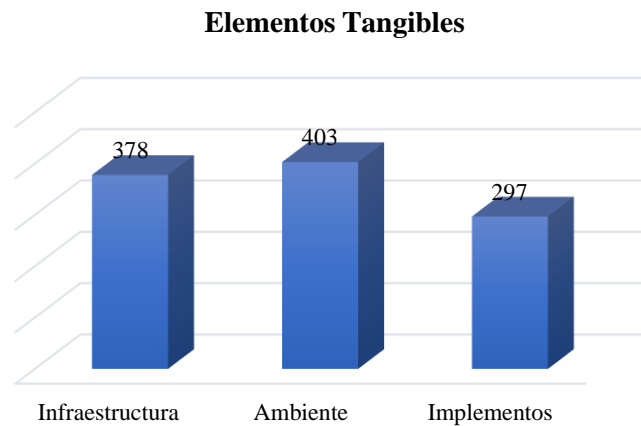
Después de haber realizado el diagnóstico del programa Vaso de Leche que administra la Municipalidad Distrital de Soritor se puede aseverar, que el programa es administrado en base a la normativa vigente del Estado Peruano, la misma que compete al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, además la priorización de la población beneficiaria se da en función al Marco Legal, por lo que los niños de la primera infancia son los principales beneficiarios; sin embargo se ha evidenciado también que la población beneficiaria presenta un ligero crecimiento durante los cuatro últimos años, y la mayor parte de la población se centra en la zona urbana, así mismo el principal producto que se distribuye es la leche evaporada, cuya presentación son en tarros de leche; finalmente después del análisis FODA se concluye que los recursos del programa deben ser optimizados a fin de beneficiar a un mayor número de la población como se evidencia en las acciones estratégicas basados en las fortalezas.

### **3.2 Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Soritor**

Para evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Vaso de Leche de la municipalidad Distrital de Soritor, se tuvo en cuenta cuatro dimensiones, los cuales son las siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía; además las preguntas hechas a los beneficiarios tuvieron un formato de respuestas en escala de Likert del 1 al 5 cuyos resultados se muestran en las siguientes figuras:

Figura 7

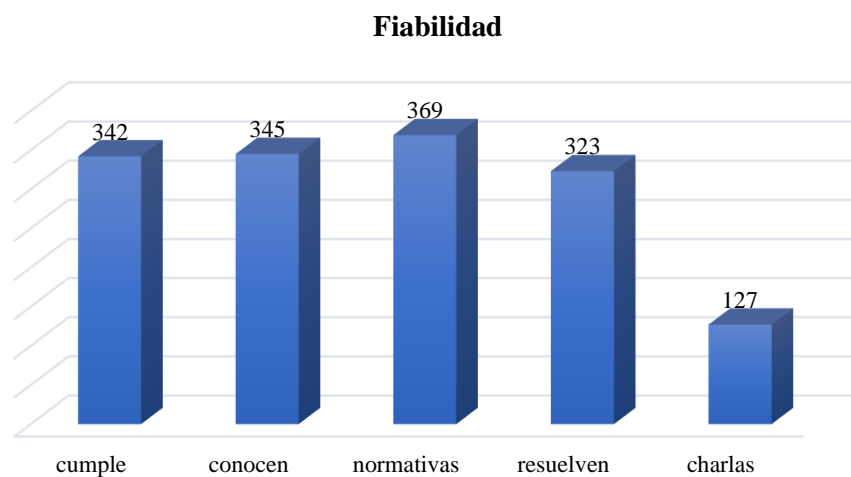
*Elementos tangibles*



Como se muestra en la figura los elementos tangibles evaluados fueron tres, de los cuales el que obtuvo mayor valoración es el ambiente adecuado y limpio donde se brinda el servicio con 403 puntos de 500 y el de menor valoración es los implementos con 297 puntos, además la infraestructura obtuvo 378 puntos, lo que indica que su valoración de estos aspectos se encentra por encima de la media debiendo mejorar los aspectos relacionados con los implementos necesario del programa como es el caso de mandiles y utensilios.

Figura 8

*Evaluación del nivel de satisfacción respecto a la dimensión Fiabilidad*

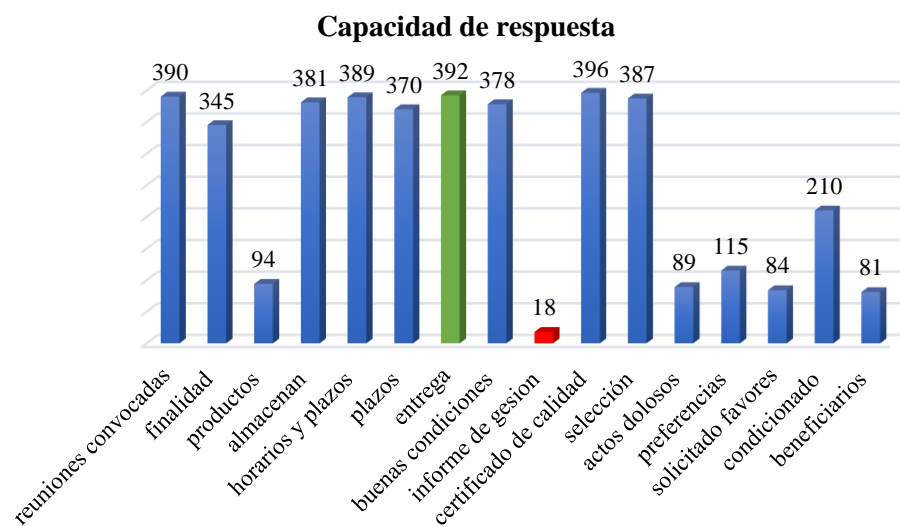


Como se puede apreciar en la dimensión fiabilidad se han evaluado 5 indicadores de los cuales el de mayor puntuación y apreciación de parte de los beneficiarios están las normativas con 369 puntos, debido a que los

beneficiarios a la hora de empadronarse ven que cumplan de acuerdo a lo establecido en la norma del programa Vaso de Leche; por otro lado el indicador más débil o más bajo en puntuación con 127 puntos esta las charlas sobre nutrición de parte del programa, ello se debe a que la administración del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor realizan muy poco o casi nada este tipo de charlas a sus usuarios o beneficiarios.

Figura 9

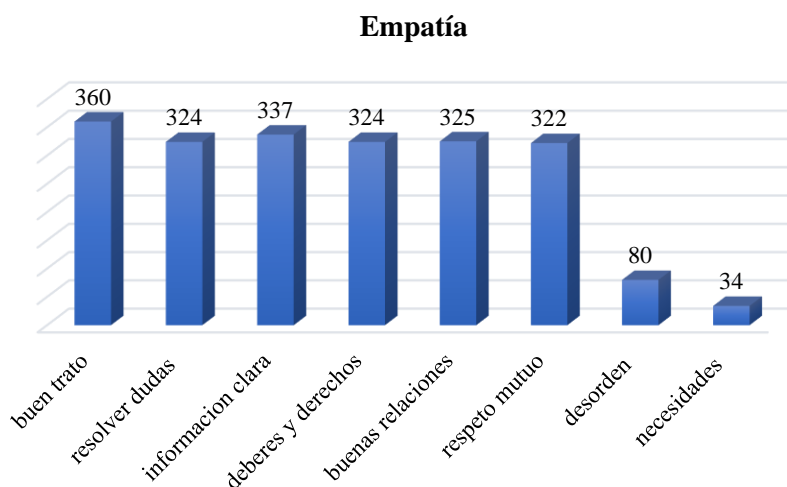
*Evaluación respecto a la capacidad de respuesta*



Para evaluar esta dimensión se tuvo 16 indicadores los cuales reflejan que el de mayor puntuación es los productos que se entregan cuentan con certificado de calidad el mismo que ha obtenido 396 puntos, además otro de los indicadores de mayor puntuación se tiene a las entregas ya que estas se hacen a diario y a tiempo con 392 puntos, así como las reuniones convocadas por los comités; sin embargo el de menor puntuación es los informes de gestión con solo 18 puntos por lo que en este aspecto se debe mejorar para incrementar la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta.

Figura 10

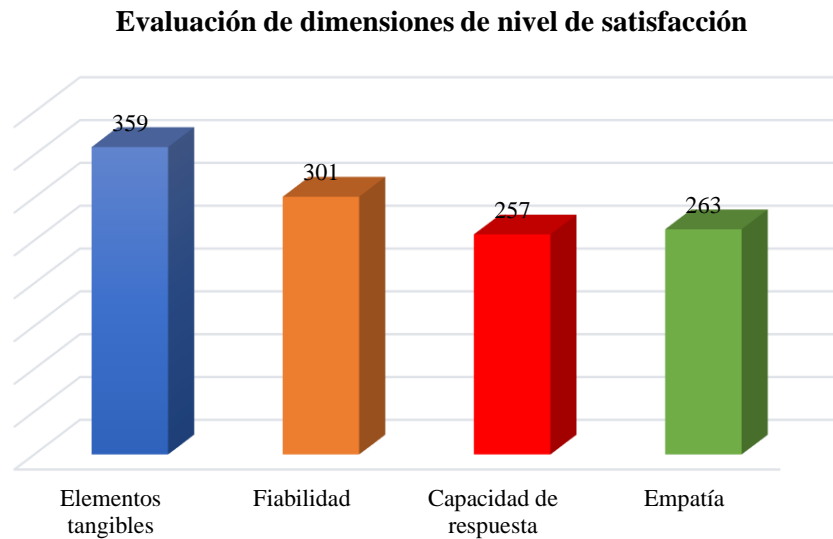
*Evaluación de la dimensión empatía*



Como se aprecia en la figura se han evaluado ocho indicadores en la dimensión empatía, de los cuales el que obtiene una mayor puntuación y por ende con el que se tiene mayor satisfacción es con el buen trato el cual obtuvo 360 puntos, por otro lado el indicador más bajo es si el encargado del programa Vaso de Leche a escuchado sus necesidades con 34 puntos de valoración; por lo que se hace necesario que la administración del programa Vaso de Leche del distrito de Soritor se reúna con mayor frecuencia con los beneficiarios y además escuche sus necesidades.

Figura 11

*Evaluación de las dimensiones de nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Vaso de Leche*



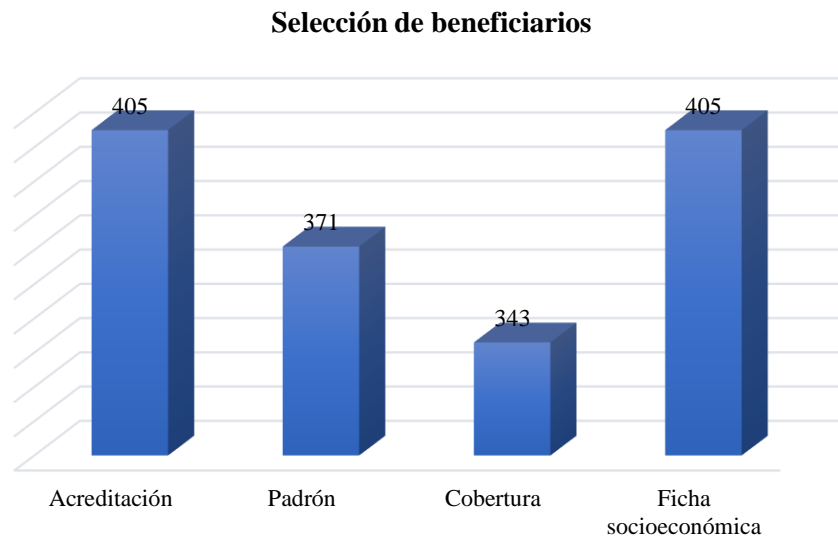
Como se aprecia en la figura, para evaluar el nivel de satisfacción se tuvo 4 dimensiones, de las cuales la más valorada por los beneficiarios del Programa Vaso de Leche son los elementos tangibles con 359 puntos, sigue a esta dimensión la fiabilidad con 301 puntos, la dimensión empatía tiene 263 puntos y la dimensión menos valorada es la capacidad de respuesta con 257 puntos. Dado que la evaluación de las dimensiones se hizo en una escala de 0 a 400 puntos; puede decir que el nivel de satisfacción en todas las dimensiones se encuentra por encima de la media, es decir de regular a bueno.

### **Evaluación del nivel de aceptación del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor**

Para la evaluación del Programa Vaso de Leche se tuvo en cuenta cinco dimensiones, los cuales forman parte del proceso administrativo de prestación de servicio, desde la selección de los beneficiarios, la programación, la distribución, la supervisión y la evaluación, los cuales se muestran a continuación:

Figura 12

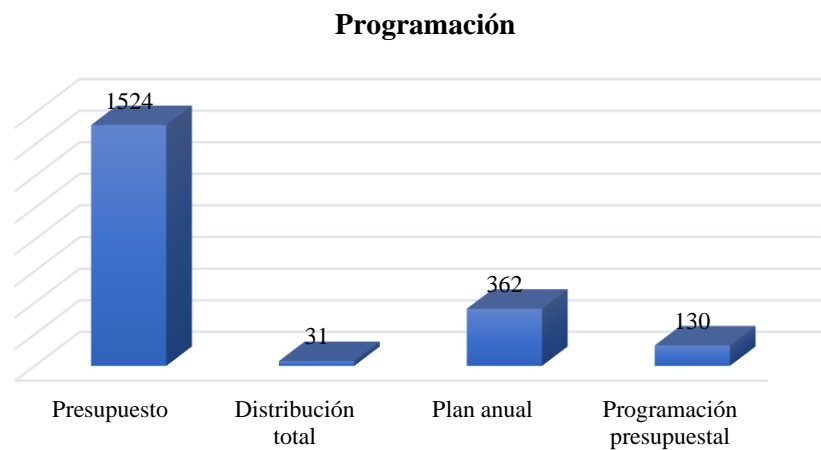
*Evaluación de la dimensión selección de beneficiarios*



Como se aprecia en la figura el nivel de aceptación del proceso de selección de beneficiarios es alto, donde los mayores puntajes corresponde a la acreditación y al llenado de la ficha socioeconómica con 405 puntos cada uno, cabe resaltar que el principal documento para la acreditación y selección es el DNI, el padrón alcanza 371 ello se debe a que los beneficiarios han sido empadronados cada año; además la cobertura también presenta 343 puntos debido a que el programa atiende a todos los anexos y centros poblados del distrito de Soritor.

Figura 13

*Evaluación de la dimensión Programación*

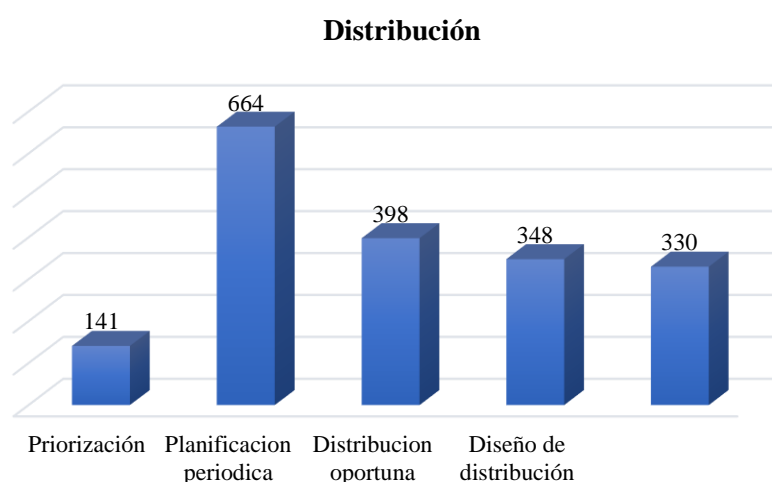




Para poder evaluar la dimensión programación se ha considerado cuatro indicadores donde el que obtuvo mayor ponderación fue la distribución en su totalidad de los productos asignados por el programa con 374 puntos; los demás se muestran por debajo de la media inclusive muy bajo, el plan anual presenta solo 130 puntos significa que los beneficiarios desconocen el plan anual del programa, la programación presupuestal también obtuvo 140 puntos por lo que se considera bajo y el conocimiento del presupuesto solo obtuvo 12 puntos, lo que significa que los beneficiarios casi en su totalidad desconocen del presupuesto del Programa Vaso de leche de la Municipalidad Distrital de Soritor.

Figura 14

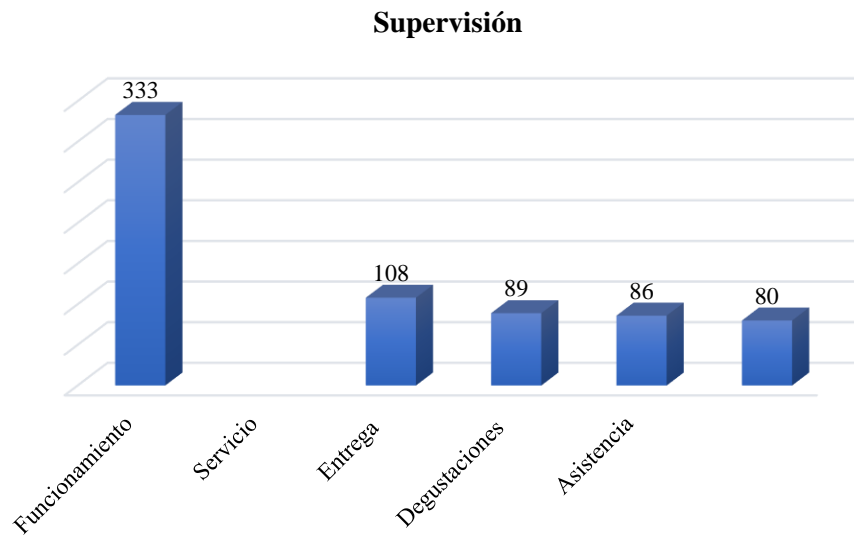
*Evaluación de la dimensión Distribución*



Como se muestra en la figura, la dimensión distribución tiene una valoración por encima de la media, siendo el indicador mejor valorado el de priorización con 399 puntos, seguido de la planificación periódica con 350 puntos, la distribución oportuna y el diseño de distribución obtuvieron 330 puntos cada uno, ello significa que la distribución del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor se está realizando de manera eficiente; sin embargo se debe mejorar puesto que el puntaje más alto debería alcanzar los 500 puntos de valoración.

Figura 15

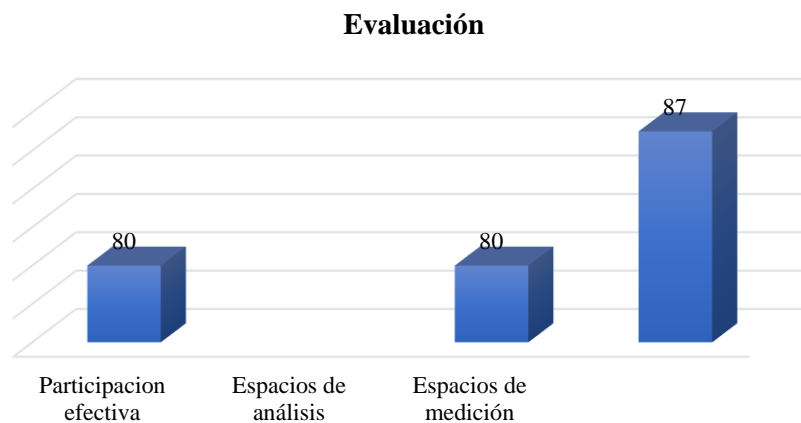
*Evaluación de la dimensión Supervisión del programa Vaso de Leche*



Como se evidencia en la figura para la supervisión se han evaluado 5 indicadores, los cuales todos se encuentran por debajo de la media, ello significa que existe debilidad en la supervisión del programa Vaso de Leche, estos indicadores muestran en supervisión del funcionamiento del programa, 112 puntos de valoración, supervisión del servicio 89 puntos, supervisión de las entregas 86 puntos, supervisión en las degustaciones de los productos 80 puntos al igual que la supervisión en la asistencia de parte de los beneficiarios del programa.

Figura 16

*Respecto a la evaluación del Programa Vaso de Leche*

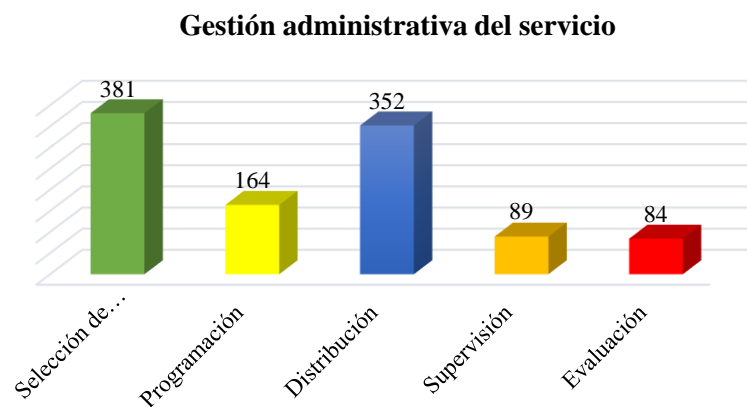


Como se aprecia en la figura para la evaluación del programa vaso de leche se ha tenido en cuenta tres indicadores, los cuales han obtenido valoraciones por debajo de la media, ello significa que no se está evaluando adecuadamente al programa, además esta no es frecuente, ello refleja que la evaluación a la participación efectiva de los beneficiarios solo alcanzó los 80 puntos, la evaluación de los espacios de análisis de los productos que entrega el programa obtuvo 87 puntos y los espacios destinados a la medición de los productos alcanzaron 86 puntos de valoración.

Finalmente se muestra el análisis o evaluación de toda la variable en sus cinco dimensiones el mismo que refleja lo siguiente.

Figura 17

*Evaluación del proceso de servicio del programa Vaso de Leche de La Municipalidad Distrital de Soritor.*



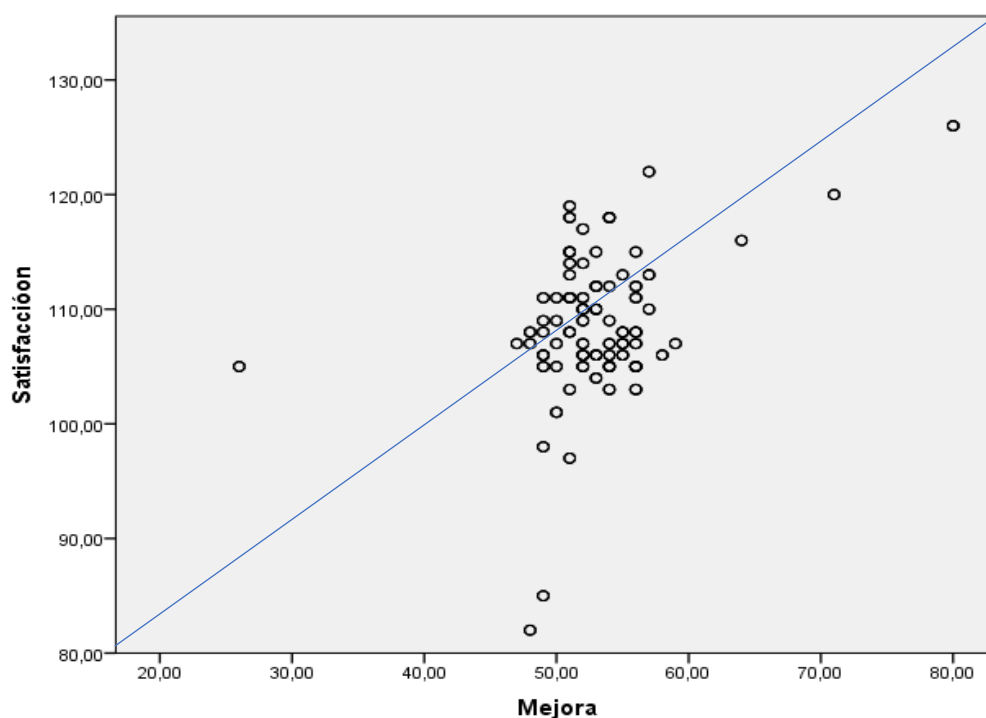
Como se evidencia en la figura, de las cinco dimensiones evaluadas solo dos superan la media estos son los que están relacionados con la asistencia del programa, es decir hacer llegar el producto al beneficiario, siendo este la selección de beneficiarios con 381 puntos la más alta de todas, seguido de la distribución con 352 puntos; por otro lado los relacionado a la gestión administrativa del programa se encuentra muy débil siendo esta la programación que alcanzó los 164 puntos, la supervisión que obtuvo 89 puntos y la evaluación la más baja con 84 puntos; por lo que la mejora se debe centrar en estas tres dimensiones.

### Correlación de las variables

Para hacer el análisis correlacional de las variables se ha utilizado la correlación bivariado Rho de Spearman, el cual se muestra en la siguiente figura:

Figura 18

*Análisis correlacional de las variables Estrategias de mejora y satisfacción de los beneficiarios*



Como se aprecia en la figura existe correlación directa moderada entre las variables dado que la figura muestra que los puntos o burbujas se acercan a la línea de tendencia; además estas se concentran en la parte media del recuadro; por otro lado, existen algunos casos atípicos que no resultan significativos.

**Tabla 8**

### Correlación de las variables

		Correlaciones	
Rho de Spearman	Estrategias de Mejora	Coficiente de correlación	Estrategias de Mejora
		Sig. (bilateral)	Nivel de Satisfacción
		N	

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

Como se aprecia en la tabla existe una relación positiva baja entre las variables, sin embargo, es significativa, el cual es de 0,189\*\* con un p valor de <0,0.

**Tabla 9**

**Correlación de variables y dimensiones del proceso de servicio del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor**

			Mejora	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	-0,105	0,468**
		Sig. (bilateral)	0,079	0,000
	Fiabilidad	N	279	279
		Coeficiente de correlación	0,305**	0,526**
	Capacidad de Respuesta	Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		Coeficiente de correlación	-0,010	-0,060
	Empatía	Sig. (bilateral)	0,865	0,317
		Coeficiente de correlación	0,136*	0,790**
	Selección de Beneficiarios	Sig. (bilateral)	0,023	0,000
		Coeficiente de correlación	0,418**	0,181**
	Programación	N	279	279
		Coeficiente de correlación	0,762**	0,171**
	Distribución	Sig. (bilateral)	0,000	0,004
		Coeficiente de correlación	0,648**	-0,012
	Supervisión	Sig. (bilateral)	0,000	0,840
		Coeficiente de correlación	0,412**	-0,026

	Sig. (bilateral)	0,000	0,660
Evaluación	Coefficiente de correlación	0,409**	0,350**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000

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

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Como se aprecia en el análisis de correlación, existe correlación alta y significativa de 0,790\*\* entre nivel de satisfacción y la empatía, ello significa que cuando más se pongan en lugar de las personas los que administran el Programa existe mayor nivel de satisfacción; del mismo modo existe relación directa y significativa moderada entre las estrategias de mejora y la programación con un nivel de significancia de 0,762\*\* ello significa que existe una adecuada programación en el proceso de prestación del servicio del programa Vaso de Leche; sin embargo para los demás procesos la correlación es baja siendo la menor la evaluación y la supervisión con 0,409\*\* y 0,412 respectivamente; por lo que se considera que la mejora debe centrarse en estas dos dimensiones; además se debe aclarar que se ha considerado un P valor de <0,01 es decir es muy importante.

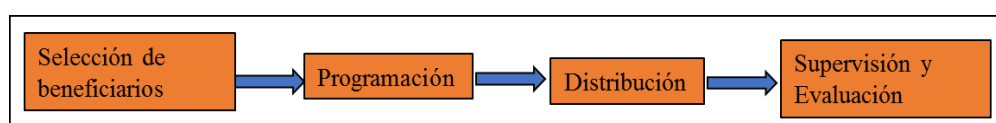
En cuanto al nivel de satisfacción del beneficiario se puede decir que existe un alto grado de satisfacción; siendo esta la selección de beneficiarios la que obtiene el mayor puntaje, seguido de la distribución, ello significa que la Municipalidad Distrital de Soritor, está gestionando de manera adecuada los recursos del programa, además en la correlación se ha notado que esta es significativa y positiva, ello significa que a mejor gestión de los recursos mayor será el grado de satisfacción; sin embargo esta mejora debe ser de manera continua de tal modo que se incremente el nivel de significancia el cual a la fecha es de 0,762\*\*, determinada mediante el análisis de correlación Rho Spearman, por lo que se presentan estrategias de mejora en cumplimiento del objetivo sub siguiente.

### 3.3 Estrategias para incrementar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor.

Para el diseño y planteamiento de las estrategias de mejora en la gestión y administración del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor, se tuvo en consideración el proceso administrativo de prestación del servicio el cual está estructurado tal como se muestra en la siguiente figura:

Figura 19

*Proceso de prestación del servicio Vaso de Leche de la Municipalidad distrital de Soritor*



#### 3.3.1 Fase selección de beneficiarios

Esta fase debe iniciar teniendo en cuenta los cronogramas establecidos para el año fiscal, el cual deben ser programados el mes de diciembre del año anterior; para que el mes de enero del año en curso se tenga la relación de beneficiarios seleccionados, haciendo en total de 8 semanas para la selección.

Para poder cumplir a cabalidad con la selección de beneficiarios, se debe elaborar una tabla con el cronograma de selección el cual puede estar estructurado de la siguiente manera:

**Tabla 10**

#### Selección de beneficiarios

Actividad	Semana							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Convocatoria en los medios de comunicación	x							
Inscripción de los potenciales beneficiarios	x	x	x					
Evaluación de los potenciales beneficiarios			x	x	x	x		

Visita domiciliaria de los promotores en cada uno de sus sectores	x	x	x	
Inscripción en el padrón de beneficiarios		x	x	x x

**De la convocatoria:**

Como se muestra en la tabla anterior la convocatoria será difundida a través de los medios de comunicación masiva como la radio, la televisión, el internet y las redes sociales, en los cuales se informará referente a los requisitos para la inscripción y los cronogramas establecidos. También la difusión deberá ser realizada a través de las diferentes sedes de los comités del Programa Vaso de Leche del distrito de Soritor, ello a través de periódicos murales y otros medios de información que especifiquen que es una pre selección o inscripción de potenciales beneficiarios.

**De la Inscripción:**

Los requisitos que deben presentar los potenciales beneficiarios deben ser los siguientes:

Para los beneficiarios niños de 0 a 6 años de edad:

- Copia simple del Documento Nacional de Identificación del Menor.
- Copia simple del Documento Nacional de Identificación de la madre.
- Copia simple de su tarjeta que acredita todas sus vacunas.
- Llenar un formato de declaración jurada donde acredita la autenticidad de los documentos presentados.

Para las madres gestantes potenciales beneficiarias

- Copia simple del Documento Nacional de Identidad de la madre gestante.
- Copia del documento de control de embarazo emitida por el centro de salud de atención.
- Llenar un formato de declaración jurada donde acredita la autenticidad de los documentos presentados.

Luego de que los potenciales beneficiarios presenten todos los requisitos requeridos, estos documentos serán ingresados a una base de datos el cual debe



ser elaborado por el Comité del Vaso de Leche del Sector, el cual como mínimo debe de contener la siguiente información:

- Fecha de inscripción donde se consigne día mes y año.
- Sector al que pertenece
- Nombre del Comité del Vaso de Leche
- Datos personales del beneficiario el cual comprende nombres y apellidos y los datos de la madre
- Dirección concerniente a Provincia, Distrito, Cetro Poblado, Anexo, calle o jirón.
- Relación de todos los documentos presentados
- La Directiva encabezada por la presidenta del Comité del Vaso de Leche del Distrito de Soritor es la encargada de la base de datos.

La Municipalidad Distrital de Soritor a través de la Gerencia de Desarrollo Social Publicará todos los procedimientos que deben de seguir los potenciales beneficiarios a fin de ser evaluados por SISFOH.

### **De la evaluación**

Las representantes de cada comité sectorial del Programa Vaso de Leche, en coordinación con el responsable del Programa, encargado por la Municipalidad Distrital de Soritor son los responsables de evaluar a los potenciales beneficiarios.

Todos los potenciales beneficiarios deberán estar inscritos en el Padrón General de Hogares.

Las características que deben presentar los potenciales beneficiarios deben ser elegible, y para ello deben estar considerados como población vulnerable en condición de pobreza o pobreza extrema.

### **De las Visitas Domiciliarias**

Los comités de los sectores serán encargados de realizar las visitas domiciliarias; estas visitas permitirán:

- Necesidad de obtener datos adicionales
- Constatar los datos que posee el programa en su base de datos
- Constatar las necesidades plasmadas en su hoja de evaluación socio económica.

### **Del empadronamiento**

Es requisito indispensable el Documento Nacional de Identidad, por lo que solo las personas que cuenten con este documento serán beneficiarios o empadronados.

Todos los empadronados deben de contar con la condición de elegibilidad de acuerdo a la evaluación del SISFOH.

Luego de esta evaluación si es que los beneficiarios exceden el número de cupos, se considerará una base de datos de potenciales elegibles.

Una vez que se les considere como beneficiarios del programa se les registrará en un padrón de beneficiarios, los datos que debe de contener el padrón de beneficiarios deben ser los siguientes:

- Datos personales de la socia
- Firma y Huella Digital
- Datos completos de los beneficiarios del Programa: niños, madres gestantes y lactantes
- Dirección domiciliaria

### **De los criterios de salida de los beneficiarios**

- Cuando el menor cumpla seis años de edad.
- Cambio de condición socioeconómica de acuerdo a la evaluación realizada por el SISFOH (No Pobre)
- Cambio de dirección domiciliaria o si reside en otro lugar diferente al de la jurisdicción del distrito de Soritor.
- Si se comprueba que los datos presentados son falsos o mas aun si los documentos presentados al programa son falsos.
- Ser beneficiario en otro comité dentro de la provincia
- Por muerte del beneficiario
- Por utilizar los productos para comercializar a terceros

### **Del Informe del RUBPVL**

El informe del Registro Único de Beneficiario del Programa Vaso de Leche será presentado de acuerdo a la normativa vigente, el cual debe ser de manera semestral.

El informe, su elaboración y presentación respectiva al MIDIS, es exclusivo de responsabilidad de la Municipalidad Distrital de Soritor a través de la Gerencia de Desarrollo Social y directamente del encargado del Programa Vaso de Leche.

El aplicativo informativo debe ser actualizada y mantenida constantemente, el cual es de responsabilidad del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

### **3.3.2 Fase de programación**

#### **Del comité administrativo del Programa Vaso de Leche**

Los integrantes del Comité del Vaso de leche lo conforman los siguientes representantes:

- ✓ El presidente.
- ✓ Un funcionario del gobierno local
- ✓ Un representante del Ministerio de Salud.
- ✓ Un representante de la sociedad civil organizada, especialmente de los productores agropecuarios.
- ✓ Tres representantes de las Organizaciones Sociales de Base

La fecha de conformación, integración y reconocimiento del comité no debe exceder la primera semana de enero.

Para la aprobación del comité se debe convocar a sesión de Consejo Municipal a fin de que sus miembros aprueben dicho Comités y posterior a ello se debe emitir la resolución de alcaldía para su reconocimiento.

Como todas las organizaciones regidas de acuerdo a ley de sociedades los comités del Vaso de Leche deben de tener una vigencia de dos años; y no pueden ser reelectos por ningún motivo.

El comité administrativo del programa debe de ser presidido por el alcalde; sin embargo, este puede designar un funcionario municipal a fin de que le represente y haga sus funciones dentro del programa Vaso de Leche.

Un representante de la Gerencia de Desarrollo Social quien será designado por el alcalde a fin de que pueda brindar el asesoramiento técnico.

Para la designación de los representantes de la sociedad civil o productores agropecuarios, así como los representantes de salud se debe emitir un oficio ante las respectivas entidades a fin de que puedan designar a su representante.

Los miembros de las Organizaciones Sociales de base son los que designan a sus representantes mediante un voto democrático, de los cuales para su inscripción debe ser mediante una sesión con su respectiva acta.

El comité de Administración saliente debe hacer un informe detallado de su gestión el cual deberá ser presentados a la administración municipal del Programa Vaso de Leche.

### **3.3.3 Fase de Distribución**

De acuerdo a la Ley la distribución del programa Vaso de Leche de las Municipalidades se debe distribuir dos o más alimentos por ración:

#### **De la composición de la ración**

Los alimentos que se distribuirán en el Programa Vaso de Leche en su totalidad o en un 100 % deben ser productos de origen nacional.

El alimento prioritario como producto base debe ser la leche, la misma que deberá ser entregado a los beneficiarios en cualquiera de sus presentaciones o formas.

#### **Nutrientes mínimos que deben de contener las raciones alimenticias**

Los nutrientes que deben de contener son aquellos que han sido establecidos de acuerdo al programa Vaso de Leche a nivel Nacional.

Las raciones deben de contener en su composición vitaminas y minerales, además estas deben de tener como peso mínimo de 48.7 gramos.

#### **De la cantidad de días a distribuir**

La distribución de las raciones alimenticias del Programa Vaso de Leche, se debe de otorgar de manera cruda y diaria, en caso de los lugares más alejados se hacen una vez a la semana.

La Municipalidad hace llegar los productos a los diferentes comités en una sola vez al mes, la cual es autorizada de acuerdo a una Resolución de Alcaldía.

Para la distribución de los alimentos esta se hará efectiva mediante la realización de un plan de distribución el cual está estructurado de la siguiente manera:

Antecedentes, Objetivos, Metodología de distribución, responsable de la distribución, Cronograma de reparto.

El cronograma de reparto será por sectores.

### **De la documentación de la distribución**

Para la salida de los alimentos es mediante un memorando el cual fue emitido por el responsable del Programa Vaso de Leche, el mismo que es dirigido al área de logística quienes autorizan la salida de los alimentos de almacén mediante una pecosa.

Se entrega los alimentos a las presidentas de los Comités del Programa Vaso de Leche de cada sector, todo ello se hace mediante una hoja de distribución.

### **3.3.4 Fase de supervisión y evaluación**

Una de las características que presenta las raciones del Programa Vaso de Leche es que se entrega en crudo, por lo que la supervisión debe de evidenciar que esta entrega sea bajo estas condiciones.

La Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Soritor debe ser la encargada de hacer la Supervisión, por lo que debe de contar con un Plan el mismo que debe de tener la siguiente estructura: Introducción, Objetivos, Responsables y Cronograma; finalmente el mismo responsable debe de emitir un informe de supervisión el cual tiene la siguiente estructura: Antecedentes, Comentarios, Limitaciones, Conclusiones, Recomendaciones y Panel Fotográficos.

Los comités deberán ser supervisados por lo menos dos veces al año, después de la evaluación y la supervisión los responsables de haber llevado a cabo la supervisión deben de elaborar un informe donde se ponga de manifiesto el cumplimiento de los requisitos, los cuales son:

- Selección de beneficiarios
- Proceso de selección y adquisición de alimentos
- Distribución adecuada y oportuna de los alimentos
- Control de la calidad de los alimentos que se entregan, el cual debe de ser de manera trimestral.

**Tabla 11****Cronograma y plazos para el proceso de asistencia del Programa Vaso de Leche.**

<b>FASE</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
Aprobación del expediente de exoneración												
Conformación del comité de Administración del PVL												
Presentación del informe de evaluación nutricional												
Reconocimiento y aprobación del Comité de Administración del PVL												
Conformación del comité especial												
Convocatoria para la selección de beneficiarios												
Aprobación del expediente de contratación												
Plazo máximo de aprobación del expediente de contratación												
Periodo de selección de beneficiarios												
Periodo de proceso de selección para la distribución de alimentos del PVL												
Plazo máximo de elaboración y aprobación del cronograma anual de preparación de la ración												
Plazo máximo de selección de alimentos a distribuir												
Plazo máximo de elección de la representante de las organizaciones sociales de base												

#### IV. DISCUSIÓN

El programa Vaso de Leche es un Programa Nacional de Asistencia Alimentaria orientado a los menores de seis años, para las madres en etapa de lactancia y embarazadas, este busca reducir las tasas de desnutrición y fortalecer la seguridad alimentaria de las poblaciones vulnerables; por ello su abastecimiento debe ser con estándares de calidad y de manera permanente y oportuna, por ello el objetivo general de la investigación fue diseñar estrategias de mejora de la calidad del programa, a fin de elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a lo dicho en el estudio realizado por Pérez & Lujan (2023) diseñan un modelo de Calidad del Servicio del Programa Alimentario Escolar, concluyendo que, el programa es importante para asegurar la alimentación de los escolares de la zona 8 de Guayaquil, por ello se puede decir que este estudio concuerda con la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Soritor.

Por otro lado; Mancilla et al. (2019) en la investigación realizada en Colombia analizan y comprenden el significado de las políticas alimentarias para madres, obteniendo como resultados que para las políticas alimentarias se hace necesario la gestionen bajo una lógica de mercado, los cuales se concretizarán a través de la contratación a terceros quienes provean el servicio a beneficiarios, además estas deben ser empresas pequeñas que también van a resultar con beneficios. Del mismo modo a través del Programa Vaso de Leche del distrito de Soritor se benefician a los productores nacionales puesto que los productos que debe adquirir el programa deben ser de proveedores nacionales especialmente locales tal y como se plantea en las estrategias del estudio; de acuerdo al tercer objetivo de la investigación.

También Velasco et al. (2019) en su investigación realizada en Boyocá Colombia, hacen un análisis del programa de alimentación que ofrece el municipio de Sagamoso, concluyendo que el programa tiene muchos beneficios para los estudiantes y por esta razón es bien vista por la comunidad estudiantil; del mismo modo en la investigación realizada en el Programa Vaso de Leche del Distrito de Soritor se ha encontrado que tiene buena aceptación de parte de los beneficiarios y que el flujo de beneficiarios es constante al igual que los Comités Sectoriales encargados de la distribución de los alimentos en cada uno de los sectores que para

el caso del distrito de Soritor el año 2023 fueron 52 comités, tal como se muestra en los resultados que responden al primer objetivo de la presente investigación.

Rojas (2022) en su investigación realizada en el Distrito de Samegua, Moquegua, determina la relación que existe entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios. Dentro de los resultados de la investigación se tuvo que ha existido una relación positiva y significativa entre las variables estudiadas, lo cual fue demostrado mediante análisis de correlación Rho de Spearman, además se analizaron las variables confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía. Del mismo modo en la investigación del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor se hizo el análisis correlacional teniendo en cuenta las mismas variables, obteniendo mayor nivel de significancia entre el nivel de satisfacción y la empatía con 0,790\*\* de significancia determinado mediante Rho Spearman; además en los dos estudios se concluye que se debe de mejorar el proceso de supervisión y evaluación, este análisis se realizó para cumplir el segundo objetivo de la investigación que es medir el nivel de satisfacción.

Así mismo se discute con Silva (2021) quien, en su investigación realizada en el distrito de Chirinos Cajamarca propone un programa que permita mejorar el servicio del Programa Municipal Vaso de Leche, mediante la participación activa de involucrados, concluyendo que la estrategia debe realizar una reingeniería en toda la gestión del programa; por lo que con esta investigación se difiere dado que en el distrito de Soritor de acuerdo al diagnóstico realizado, el programa es aceptado; sin embargo la mejora se debe realizar en la evaluación y supervisión siendo está más constante y teniendo como aliados a los comités sectoriales del Vaso de Leche. También Ibañez (2020) en su investigación realizada en Ferreñafe, hace una evaluación del Programa Vaso de Leche del distrito en mención, el estudio concluye que por ser este servicio adecuado y que su gestión es buena esta debe de continuar bajo la administración de la Municipalidad; de igual forma se considera para el distrito de Soritor dado a que son las Municipalidades las responsables de la administración del Programa a Nivel Nacional, además esta posee recursos suficientes para su administración.

Según Neira (2020) quien realiza su investigación en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, donde hace una evaluación del Programa Vaso de Leche, ello con



el fin de mejorar los procesos que se realizan en la gestión, concluye que una adecuada evaluación oportuna ayudará en los procesos de gestión. De igual forma se considera para el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor donde una adecuada evaluación del programa contribuirá en el bienestar de la población beneficiaria.

Campos (2022) en su investigación realizada en el distrito de Soritor establece la relación que existe entre la responsabilidad social y el Programa Vaso de Leche que se asigna en la Municipalidad Distrital de Soritor concluyendo que esta es alta con un nivel de 0.987 de correlación de Rho de Spearman; sin embargo, en el caso del estudio realizado para las estrategias de mejora el nivel de correlación es media moderada; ello toda vez que en el estudio se han evaluado otras variables, y la capacidad de respuesta es una de las más bajas con -0,060 de nivel de significancia. De igual modo Villanueva (2019) en su investigación realizada en Tocache evalúa la calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche concluyendo que el programa es positivo para las familias de Tocache, sin embargo, existe deficiencias en cuanto a la administración.

Finalmente, Diaz (2021) en su investigación realizada en la Institución Educativa San Juan de La Libertad de la ciudad de Chachapoyas determinó el nivel de satisfacción de la prestación del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma obteniendo como resultados que los alumnos en su mayoría creen que el programa es bueno por tanto su satisfacción es media, los padres de familia manifestaron de igual forma que el programa Qali Warma es bueno, sin embargo, los alimentos que se les da no son suficientes, los profesores también manifestaron su conformidad con el programa, ya que algunos niños provienen de familias humildes por lo que este alimento se convierte en un complemento a su alimentación, concluyendo que el programa Qali Warma es bueno y tiene buena aceptación de parte de sus beneficiarios sin embargo también se debe mejorar algunos procesos para hacer más eficiente el servicio. De igual modo en la investigación realizada en el Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor, se ve que existe buena aceptación por el programa, sin embargo, este debe mejorar por lo que las estrategias de mejora se plantean en cada una de las etapas de prestación del servicio desde la selección de beneficiarios potenciales hasta la evaluación y el seguimiento.

## V. CONCLUSIONES

- ✓ Luego de haber realizado el diagnóstico del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor en la Región San Martín se concluye, que el programa es de beneficio para la población y éste se ha mantenido en el tiempo tanto a nivel de beneficiarios como de Comités; también se considera que la principal deficiencia se centra en la evaluación y supervisión del programa de parte de la Municipalidad Distrital de Soritor.
- ✓ De acuerdo al nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa se puede decir que éstos se encuentran medianamente satisfechos, dado que el análisis de correlación más elevado es la dimensión empatía con nivel de satisfacción, la cual refleja 0.790\*\* de nivel de significancia; además de las cuatro dimensiones del nivel de satisfacción la de mayor puntaje lo representa los elementos tangibles con un total de 359 puntos de 500 evaluados.
- ✓ Se ha planteado estrategias de mejora del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor, la misma que comprenden cuatro fases: la selección, la programación, la distribución y, la supervisión y evaluación de beneficiarios del programa, los cuales deben ser realizadas por la Municipalidad Distrital con el apoyo de los Comités Sectoriales, estas supervisiones deben realizarse hasta dos veces por año.
- ✓ Para incrementar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa Vaso de Leche del Distrito de Soritor, región San Martín se debe implementar estrategias de mejora del servicio, el mismo que obedezca a fortalecer las debilidades encontradas en el diagnóstico y siguiendo los procesos establecidos de acuerdo a la Ley N° 27712.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Soritor hacer las supervisiones del programa de manera más periódica, dado que los beneficiarios consideran que estas deben ser más frecuentes para mejorar el servicio asistencial del programa.
- ✓ Se recomienda a los pobladores estar siempre atentos a las convocatorias para la selección de beneficiarios a fin de poder ser empadronados y de esta manera ampliar la cobertura del programa y crear nuevos comités en diferentes sectores que aún no han sido atendidos.
- ✓ Para la mejora e incremento del nivel de satisfacción de los usuarios del programa Vaso de Leche del Distrito de Soritor, se recomienda a los administradores del programa, tener en cuenta la investigación propuesta, específicamente la implementación de las estrategias de mejora.
- ✓ Para futuras investigaciones se recomienda que estas, contribuyan en plantear estrategias para la mejora de la administración de los programas sociales, pero haciendo que estas sean más participativas, el cual permita optimizar los recursos con los que cuenta el programa.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Campos, J. (2022). Responsabilidad social y programa vaso de leche en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de Soritor – 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105536/Campos\\_RJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105536/Campos_RJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, S. (2013). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación, 1ra Edición. Perú: Editorial San Marcos, 474 pp. ISBN: 9972-34-242
- Castillo, M. (2023). Satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 202. [Tesis de maestría, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/9485>
- Dávila, L. T. (2023). Programa del vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del sector urbanización municipal del distrito de Callería, Ucayali 2023. [Tesis de Título Profesional, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121492>
- Díaz, D. (2021). Nivel de satisfacción de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma a los usuarios de la institución educativa emblemática San Juan de la Libertad, Chachapoyas, 2019. [tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2259/D%c3%adaz%20V%c3%a1squez%20Dimar.pdf?sequence=2&isy>
- Gonzales, L. M. y Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. [Tesis de título profesional, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/o%20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/o%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20)
- Ibañez, F. (2020). Evaluación del programa nacional vaso de leche del distrito Ferreñafe año 2018. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8700/B1ez\\_D%C3%A1vila\\_Fiorella\\_del\\_Pilar.pdf](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8700/B1ez_D%C3%A1vila_Fiorella_del_Pilar.pdf)

- Hernández R., Fernández C., y Baptista P. (2014). Metodología de la investigación. (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Kaplan, R. & Norton, D. P. (2022). Estrategias de acción. (2a. ed.). México. Universidad Autónoma de México
- Mancilla, L., Yepes, C. & Molina, G. (2019). Las políticas y programas de alimentación y nutrición en Colombia bajo la lógica del mercado. *Ciência & Saúde Coletiva*. 4411-4421(11) DOI: 10.1590/1413-81232020.06142019/<https://www.scielo.org/pdf/csc/2020.v25n11/>
- Municipalidad Distrital de Soritor. (2023). Plataforma Virtual del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/munisoritor>
- Neira, W. (2020). Evaluación del Programa de Vaso de Leche para optimizar los procesos de gestión – Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2017. [Tesis de título profesional, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6782/Neira%20Alberca%2C%20Wilfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nole, W. L. (2023). Gestión del Servicio y Satisfacción en Usuarios del Programa Vaso de Leche - Sullana, 2023. [Tesis de título profesional, Universidad Nacional de Frontera]. <https://repositorio.unf.edu.pe/items/9332fb00-7470-4524-98de-b5e9153977dd>
- Pérez, W. & Luján, L. (2023). Calidad de servicio de un programa alimentario para asegurar la alimentación escolar en la zona 8 Guayaquil, 2023. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria*. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4334](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4334).
- Prieto, J. E. (2018). Gerencia del servicio. La clave para ganar todos. Eco ediciones. ISBN13: 9789587716184.
- Rojas, M. (2022). Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del Distrito de Samegua, 2021. [Tesis de título profesional, Universidad Nacional de Moquegua]. <https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAMD09571047>
- Ruiz, V. (2019). Las claves del modelo de gestión por procesos en la organización. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/las-claves-del-modelo-de-gestion-porprocesos-en-la-organizacion.html>
- Silva, M. (2021). Programa para mejorar la gestión del Vaso de leche en la Municipalidad distrital de Chirinos, provincia de San Ignacio Región

- Cajamarca, Año 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9657/Silva>
- Soares, P. y Davó-Blanes, M (2016) Alimentos de Producción local en los comedores escolares de España. *Gaceta Sanitaria*, volumen (33), 213 - 215. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2018.12.005>.
- Velasco, O., Romero, F. & Guío, F. (2019). El Programa de Alimentación Escolar más allá de educar y nutrir. Caso Sogamoso, Boyaca. Colombia. *Revista Educere. La Revista Venezolana de Educación*. 779-810 (76), <https://www.redalyc.org/journal/356/35660459009/html/>
- Villanueva, L. (2019). Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche (PVL) en el Distrito de Tocache, Región San Martín. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1579/LMVA\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1579/LMVA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario para los beneficiarios del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Soritor

La presente encuesta tiene por finalidad el recojo de información acerca de la satisfacción de los usuarios del Programa Vaso de Leche, de la Municipalidad Distrital de Soritor, información que será utilizada en la tesis de pre grado para obtener el título profesional de Administración de Empresas de la UNTRM, por lo que mucho se agradece su respuesta sincera, y la investigadora se compromete a utilizar dicha información estrictamente con este fin.

#### **Instrucciones**

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

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

**Variable:** Estrategias de mejora

Dimensiones	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
Selección de beneficiarios	1. ¿El programa solicita la acreditación documentaria de la edad de los menores beneficiarios?					
	2. ¿El programa actualiza durante el año el padrón de beneficiarios?					
	3. ¿El programa cumple con la cobertura a los beneficiarios?					
	4. ¿El Programa cuenta con una ficha socioeconómica para la selección o empadronamiento de los beneficiarios?					
Programación	5. ¿El programa ejecuta en su totalidad el presupuesto planificado?					
	6. ¿El Programa distribuye la totalidad de la ración que se adquiere?					
	7. ¿El Programa difunde la información del Plan Anual de Adquisiciones?					
	8. ¿El Programa informa sobre la programación presupuestal?					
Distri bució	9. ¿El programa exige la priorización a los beneficiarios, incluyendo a los menores de 6 años?					

	10. ¿El programa cumple con la planificación periódica para la distribución de los productos?					
	11. ¿El programa cumple con la distribución oportuna de la ración cruda?					
	12. ¿El programa diseña una distribución oportuna de la ración preparada?					
<b>Supervisión</b>	13. ¿El programa designa al personal para que realice las acciones de supervisión al funcionamiento del comité?					
	14. ¿El Programa designa al encargado para realizar la supervisión al servicio que brinda el comité?					
	15. ¿El programa efectúa supervisiones a la entrega y consumo de la ración?					
	16. ¿El programa genera espacios para las degustaciones de las raciones alimenticias?					
	17. ¿Se hace una evaluación de resultados de la asistencia humanitaria recibida por parte de sus líderes sociales o autoridades?					
<b>Evaluación</b>	18. ¿El Programa asegura la participación efectiva de los beneficiarios en la degustación de los alimentos para determinar la ración alimenticia?					
	19. ¿El programa genera espacios de análisis de cumplimiento de los fines y propósitos?					
	20. ¿El programa genera espacios de medición de los efectos del programa en los beneficiarios?					

Gracias...



**Anexo 2: Encuesta para los beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la  
Municipalidad Distrital de Soritor**

La presente encuesta tiene por finalidad el recojo de información acerca de la satisfacción de los usuarios del Programa Vaso de Leche, de la Municipalidad Distrital de Soritor, información que será utilizada en la tesis de pre grado para obtener el título profesional de Administración de Empresas de la UNTRM, por lo que mucho se agradece su respuesta sincera, y la investigadora se compromete a utilizar dicha información estrictamente con este fin.

**Instrucciones**

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

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

**Variable:** Nivel de satisfacción.

Dimensiones	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles	1. ¿Ud. considera que las organizaciones de Base cuentan con una adecuada infraestructura para la ejecución del Programa Vaso de Leche?					
	2. ¿Ud. percibe que el ambiente de la Organización de Base, es un lugar limpio y cómodo?					
	3. ¿Ud. ha notado que el Programa Vaso de Leche, se brinda con los implementos necesarios?					
Fiabilidad	4. ¿Ud. considera que cumple adecuadamente la Organización de Base del Programa Vaso de Leche con sus funciones?					
	5. ¿Ud. considera que las Organizaciones de Base de Programa Vaso de Leche conocen sus funciones?					
	6. ¿Ud. como beneficiario ha cumplido con las normativas de inscripción y permanencia del Programa Vaso de Leche?					
	7. ¿Ud. considera que se resuelven sus dudas y problemas cuando las presentan?					

	8. ¿Ud. ha recibido charlas sobre los valores nutricionales del Programa Vaso de Leche?					
Capacidad de respuesta	9. ¿Ud. Asiste a reuniones convocadas por la Organización de Base del Programa Vaso de Leche?					
	10. ¿Ud. considera que el Programa Vaso de Leche, cumple con su finalidad?					
	11. ¿Ud. ha notado si los beneficiarios utilizan los productos en otras actividades para lo cual no fueron destinadas (venta, regalar, uso animal, etc.)?					
	12. ¿Ud. considera que los integrantes de las Organizaciones de Base almacenan adecuadamente los productos del Programa Vaso de Leche?					
	13. ¿Ud. Considera que la Organización de Base ha cumplido con los horarios y plazos establecidos en la entrega de los productos del Programa Vaso de Leche?					
	14. ¿Ud. considera que los beneficiarios cumplen con los plazos establecidos para el recojo de los productos del Programa Vaso de Leche?					
	15. ¿Los integrantes de la Organización de Base le han entregado las raciones de manera completa respetando el orden recolección de información?					
	16. ¿Los integrantes de la Organización de Base le han entregado las raciones en buenas condiciones?					
	17. ¿Se ha realizado un Informe de Gestión del PVL, para su conocimiento de la ejecución del mismo?					
	18. ¿Ud. considera que los productos brindados por el Programa Vaso de Leche cuentan con certificados de calidad?					
	19. ¿Ud. ha notado si realizan la selección, permanencia y la salida de beneficiarios según las normas dadas, es decir, que no hay preferencia o familiaridad?					
	20. ¿Ud. ha notado actos dolosos en los integrantes de Organizaciones de Base en el manejo del Programa Vaso de Leche?					

	21. ¿Ha notado que las Organizaciones de Base u integrantes muestran preferencias u hostigamiento a beneficiarios del Programa Vaso de Leche?					
	22. ¿A Ud. le han solicitado favores, regalos, etc. para ser incluidos en el Programa Vaso de Leche?					
	23. ¿Ud. ha notado que las Organizaciones de Base le han condicionado la entrega de sus productos?					
	24. ¿Ud. conoce a beneficiarios que reciban más de una ración al mes?					
<b>Empatía</b>	25. ¿Ud. Recibe trato amable por parte de las Organizaciones de Base con respecto al Programa Vaso de Leche?					
	26. ¿Resuelven sus dudas y o problemas cuando lo solicitan?					
	27. ¿Ud. ha recibido información de manera clara y concisa?					
	28. ¿Conoce Ud. todos sus deberes y derechos al respecto del Programa Vaso de Leche?					
	29. ¿Ud. Considera que existen buenas relaciones entre los beneficiarios y los integrantes de la Organización de Base?					
	30. ¿Ud. observa que existe un respeto mutuo hacia las integrantes de la Organización de Base?					
	31. ¿Ud. ha observado o notado un desorden en la administración del Programa Vaso de Leche?					
	32. ¿Ha escuchado sus necesidades el encargado del Programa Vaso de Leche?					

Gracias...

**Anexo 3 : Interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman**

Valor de $\rho$	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Anexo 4: Análisis correlacional**

**Correlaciones**

			Mejora	Satisfacción	Elem Tangibles	Fiabilidad	Cap Respuesta	Empatía	Sel Benf	Programació n	Distribució n	Supervisió n	Evaluació n
Mejora	Coeficiente de correlación	de	1,000	,189**	-,105	,305**	-,010	,136*	,418**	,762**	,648**	,412**	,409**
	Sig. (bilateral)		.	,002	,079	,000	,865	,023	,000	,000	,000	,000	,000
	N		279	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279
Satisfacción	Coeficiente de correlación	de	,189**	1,000	,468**	,526**	-,060	,790**	,181**	,171**	-,012	-,026	,350**
	Sig. (bilateral)		,002	.	,000	,000	,317	,000	,002	,004	,840	,660	,000
	N		279	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279
Rho de Spearman	Elem Tangibles	de	-,105	,468**	1,000	,272**	,144*	,216**	,023	,020	-,207**	-,177**	,094
	Sig. (bilateral)		,079	,000	.	,000	,016	,000	,697	,737	,001	,003	,116
	N		279	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	de	,305**	,526**	,272**	1,000	-,283**	,261**	,227**	,302**	,050	,188**	,137*
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,402	,002	,022
	N		279	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279
Cap Respuesta	Coeficiente de correlación	de	-,010	-,060	,144*	-,283**	1,000	,016	,019	,121*	-,225**	-,090	,046
	Sig. (bilateral)		,865	,317	,016	,000	.	,787	,751	,043	,000	,134	,448
	N		279	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279

Empatía	Coeficiente de correlación	,136*	,790**	,216**	,261**	,016	1,000	,102	,115	-,005	-,036	,284**
	Sig. (bilateral)	,023	,000	,000	,000	,787	.	,090	,054	,928	,545	,000
	N	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279
Sel Benf	Coeficiente de correlación	,418**	,181**	,023	,227**	,019	,102	1,000	,240**	,109	-,108	-,045
	Sig. (bilateral)	,000	,002	,697	,000	,751	,090	.	,000	,068	,073	,455
	N	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279
Programación	Coeficiente de correlación	,762**	,171**	,020	,302**	,121*	,115	,240**	1,000	,207**	,180**	,334**
	Sig. (bilateral)	,000	,004	,737	,000	,043	,054	,000	.	,001	,002	,000
	N	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279
Distribución	Coeficiente de correlación	,648**	-,012	-,207**	,050	-,225**	-,005	,109	,207**	1,000	,323**	,208**
	Sig. (bilateral)	,000	,840	,001	,402	,000	,928	,068	,001	.	,000	,000
	N	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279
Supervisión	Coeficiente de correlación	,412**	-,026	-,177**	,188**	-,090	-,036	-,108	,180**	,323**	1,000	,376**
	Sig. (bilateral)	,000	,660	,003	,002	,134	,545	,073	,002	,000	.	,000
	N	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279
Evaluación	Coeficiente de correlación	,409**	,350**	,094	,137*	,046	,284**	-,045	,334**	,208**	,376**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,116	,022	,448	,000	,455	,000	,000	,000	.
	N	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279	279

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

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).