

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE  
LECHE EN EL DISTRITO DE SAN IGNACIO, CAJAMARCA 2019**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: HERNÁN MELENDRES HERRERA**

Asesor:

**Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**

Cajamarca, Perú

2023

COPYRIGHT © 2023 by  
**HERNÁN MELENDRES HERRERA**  
Todos los derechos reservados

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

### **TESIS APROBADA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE  
LECHE EN EL DISTRITO DE SAN IGNACIO, CAJAMARCA 2019**

Para optar el Grado Académico de

### **MAESTRO EN CIENCIAS**

### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: HERNÁN MELENDRES HERRERA**

### **JURADO EVALUADOR**

Dr. Lennin Rodríguez Castillo  
Asesor

Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén  
Jurado evaluador

Dr. Marco Antonio Pajares Arana  
Jurado evaluador

M.Cs. Daniel Seclen Contreras  
Jurado evaluador

**Cajamarca, Perú**

**2023**



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las <sup>10</sup>..... horas del día 14 de julio de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUÉN**, **Dr. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA**, **M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS**, y en calidad de Asesor el **Dr. LENNIN RODRIGUEZ CASTILLO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE SAN IGNACIO, CAJAMARCA 2019**; presentada por el **Bach. en Administración y Negocios Internacionales MELENDRES HERRERA HERNÁN**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó <sup>APROBADO</sup>..... con la calificación de <sup>DI. 15.5/10 (A) Excelente</sup>..... la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bach. en Administración y Negocios Internacionales MELENDRES HERRERA HERNÁN**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las ..... horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....  
**Dr. Lennin Rodríguez Castillo**  
Asesor

.....  
**Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén**  
Jurado Evaluador

.....  
**Dr. Marco Antonio Pajares Arana**  
Jurado Evaluador

.....  
**M.Cs. Daniel Seclén Contreras**  
Jurado Evaluador

## **Dedicatoria**

La presente Tesis está dedicada a mis padres José Melendres Castillo y Virginia Herrera Reyes que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral, a mi hija Lucero Kaory quienes son el motor que me impulsan día a día a seguir preparándome más en lo científico y tecnológico para hacer frente a los retos que se presentan en la vida.

## **Agradecimiento**

Se que todos los días no son iguales ni los mismos, pero por encima de todo ello está Dios, a quien doy gracias por la Vida y la Salud, que nos permiten mantenernos en pie y hacer frente a las circunstancias de la vida a través de la mejor arma que es el estudio.

A mis padres quienes son el motor que impulsa mis sueños y esperanzas por estar siempre a mi lado y siendo las mejores guías de mi vida y hoy dedico este logro a ustedes amados padres.

A mis hermanos y mi primo quienes compartimos y debatimos temas de pedagógicos.

A los docentes que con sus palabras sabias y conocimientos rigurosos y precisos hicieron de que se forme un profesional a favor del pueblo peruano y de personas quienes necesiten de mi apoyo, donde quiera que vaya los llevaré conmigo en mi transitar profesional.

## Índice general

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento .....	vi
Índice general .....	vii
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras .....	xi
Resumen .....	xiii
Abstract.....	xiv
CAPITULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización .....	1
1.1.2. Descripción del problema.....	6
1.1.3. Formulación del problema.....	7
1.2.1. Justificación científica .....	7
1.2.2. Justificación técnica – práctica .....	7
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	8

1.5.1. Objetivo general .....	8
1.5.2. Objetivos específicos.....	9
CAPITULO II.....	10
MARCO TEÓRICO .....	10
2.1. Antecedentes de la investigación.....	10
2.2. Marco doctrinal.....	16
2.3. Marco conceptual.....	21
2.4. Definición de términos básicos.....	36
CAPITULO III .....	37
PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS Y VARIABLES .....	37
3.1. Hipótesis .....	37
3.1.1. Hipótesis general .....	37
3.1.2. Hipótesis específicas.....	37
3.2. Variables .....	37
3.3. Operacionalización .....	38
CAPITULO IV .....	39
MARCO METODOLÓGICO .....	39



4.1. Ubicación geográfica .....	39
4.2. Diseño de la investigación .....	39
4.3. Métodos de investigación .....	39
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación .....	40
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....	41
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	42
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc. ....	42
4.8. Matriz de consistencia metodológica.....	43
CAPITULO V .....	47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	47
5.1. Presentación de resultados .....	47
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	53
5.3. Contrastación de hipótesis .....	57
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES .....	62
REFERENCIAS .....	63
APÉNDICE .....	72

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Distribución de raciones de alimentos.....	30
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de variables.....	38
<b>Tabla 3.</b> Población de beneficiarios PVL.....	40
<b>Tabla 4.</b> Matriz de consistencia.....	44
<b>Tabla 5.</b> Dimensión planificación .....	47
<b>Tabla 6.</b> Dimensión organización.....	47
<b>Tabla 7.</b> Dimensión directivas.....	48
<b>Tabla 8.</b> Dimensión control .....	48
<b>Tabla 9.</b> Variable gestión administrativa.....	49
<b>Tabla 10.</b> Dimensión puntualidad .....	49
<b>Tabla 11.</b> Dimensión atención.....	50
<b>Tabla 12.</b> Dimensión distribución .....	50
<b>Tabla 13.</b> Variable satisfacción de beneficiarios.....	51
<b>Tabla 14.</b> Relación entre dimensiones de gestión administrativa y la variable satisfacción .....	51
<b>Tabla 15.</b> Relación entre las variables gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios..	52
<b>Tabla 16.</b> Contrastación de primera hipótesis específica .....	57
<b>Tabla 17.</b> Contrastación de segunda hipótesis específica.....	57
<b>Tabla 18.</b> Contrastación de tercera hipótesis específica .....	58
<b>Tabla 19.</b> Contrastación de hipótesis.....	59
<b>Tabla 20.</b> Contrastación de la hipótesis principal.....	59

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Dimensión planificación .....	78
<i>Figura 2.</i> Dimensión organización.....	78
<i>Figura 3.</i> Dimensión directivas.....	79
<i>Figura 4.</i> Dimensión control.....	79
<i>Figura 5.</i> Variable gestión administrativa.....	80
<i>Figura 6.</i> Dimensión puntualidad .....	80
<i>Figura 7.</i> Dimensión atención.....	81
<i>Figura 8.</i> Dimensión distribución .....	81
<i>Figura 9.</i> Variable satisfacción de beneficiarios.....	82

## **Apéndice**

<b>Apéndice 1.</b> Instrumentos de medición .....	72
<b>Apéndice 2.</b> Validación de instrumentos de medición .....	76
<b>Apéndice 3.</b> Figuras de la encuesta .....	78
<b>Apéndice 4.</b> Aplicación de encuestas .....	83
<b>Apéndice 5.</b> Evidencias fotográficas .....	85

## Resumen

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche (PVL) del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019, siendo un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal correlacional, cuya muestra estuvo conformada por 137 beneficiarios a los cuales se les aplicó dos cuestionarios respectivos a las variables para finalmente llegar a la conclusión que existe una asociación positiva moderada entre ambas variables en estudio, cuyo coeficiente de correlación fue igual a 0.403 asimismo, el 98.54% sostuvieron un nivel alto en la satisfacción actual de los beneficiarios frente al 99.27% del total de encuestados que registraron un nivel alto de gestión administrativa, es preciso considerar que los hallazgos mostraron una relación positiva baja entre la dimensión planificación con la variable satisfacción cuyo coeficiente de correlación fue 0.217, así también, quedó registrado un coeficiente de asociación de 0.126 y 0.150 sosteniendo una asociación positiva muy baja entre la dimensión organización y la dimensión directivas en relación a la satisfacción de los beneficiarios respectivamente; por consiguiente, se ostentó una relación positiva baja cuyo coeficiente obtenido fue de 0.334 entre la dimensión control y la variable satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, satisfacción, beneficiarios.

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the relationship between administrative management and the level of satisfaction of the beneficiaries of the Glass of Milk Program (PVL) of the District of San Ignacio, Cajamarca, 2019, being a quantitative, non-experimental, descriptive study, correlational cross-sectional study, whose sample consisted of 137 beneficiaries to whom two questionnaires were applied to the variables to finally reach the conclusion that there is a moderate positive association between both variables under study, whose conversion coefficient was equal to 0.403 demonstrated, 98.54% maintained a high level in the current satisfaction of the beneficiaries compared to 99.27% of the total number of respondents who registered a high level of administrative management, it is necessary to consider that the shows showed a low positive relationship between the planning dimension with the satisfaction variable whose connection coefficient was 0.217, likewise, an association coefficient of 0.126 and 0.150 was registered, sustaining a very low positive association between the organization dimension and the directive dimension in relation to the satisfaction of the beneficiaries respectively; therefore, there was a positive relationship of withdrawal whose coefficient obtained was 0.334 between the control dimension and the satisfaction variable of the beneficiaries of the Glass of Milk Program.

**Keywords:** Administrative management, satisfaction, beneficiaries.

# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

#### 1.1.1. Contextualización

La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2021), refiere sobre la situación de seguridad alimentaria y la nutrición a nivel mundial que, desde hace mucho antes que la humanidad sufriera los embates de pandemia por COVID-19, había grandes dificultades para dar cumplimiento al compromiso de poner término con el hambre y la malnutrición en todo el orbe, pero que, lamentablemente la pandemia ha jugado en contra de cumplir el objetivo. En el año 2020, a raíz del COVID 19, en promedio, padecieron hambre unos 768 millones de personas, siendo 118 millones más que en 2019, siendo más de la mitad (418 millones) en Asia y más de la tercera parte (282 millones) en África. De acuerdo con recientes proyecciones, el hambre no llegará ser erradicado hasta el año 2030, siempre y cuando no sean adoptadas medidas intrépidas para garantizar el aceleramiento del progreso, de manera particular haciendo frente a las grandes desigualdades en relación al acceso de alimentos.

A nivel mundial en los países con menores recursos se implementan programas que permiten alimentar, sobre todo, a niños y niñas, así como también a madres gestantes y a lactantes.

Es el caso de Panamá, donde la alimentación escolar favorecía a un aproximado de 228 960 estudiantes en etapa primaria de los centros educativos públicos del país, este programa fue ejecutado por el Ministerio de educación, el cual estuvo presidido por Juan Carlos Valera, asimismo, lo que se percibió fueron las deficiencias que presentaron al dejar a miles de estudiantes sin recibir la leche y galletas que ofrecía el programa de alimentación. Este programa presentó diversos problemas en la repartición de dichos alimentos ya que algunos de ellos se encontraron en mal estado. Por otra parte, hay una estimación de que este alimento se debe proporcionar en diferentes raciones, aunque diferentes escuelas del país no han estado recibiendo la ración adecuada provocando así que no sean bien

alimentados. También se menciona que se distribuía las leches del año anterior en diferentes zonas del país, dados los problemas se pretende tomar medidas para su solución (Urieta, 2019).

Por consiguiente, en Colombia, específicamente en una institución educativa de Medellín, 29 estudiantes resultaron afectados con la alimentación recibida del Programa de Alimentación Escolar, PAE a tal punto de ser trasladados a los centros de salud, presentando dificultades para respirar, brotes en diferentes partes de su cuerpo y dolores abdominales. Los alimentos que se distribuyeron presentaron apariencias extrañas, pero aun así fueron repartidos entre los estudiantes; se afirma que 800 niños se benefician de este programa en esa zona del país y que no es la primera vez que ocurren esos problemas, dado que el mal tratamiento que reciben los productos que se consume diariamente ha generado grandes problemas en la salud de estos beneficiarios, por lo cual piden a las autoridades investigaciones para la suministración de estos alimentos y extremar el cuidado a la hora de ser repartidos para que no sigan afectando a la salud de estos niños (Ramirez, 2019).

En Bolivia, para mejorar la performance académica de los estudiantes, se les dota de desayuno/merienda a los estudiantes de instituciones del estado y por convenio. El programa estaba bajo la batuta de gobiernos autónomos municipales, los cuales aportaban en reestructurar el menú escolar, garantizando la utilización de alimentos variados y sobre todo, muy nutritivos, los cuales apoyen al reforzamiento del sistema inmunológico de los estudiantes integrantes de los diferentes municipios. Mencionado programa fue cortado por la presencia abrupta del COVID-19, debido a que se suspendieron las clases presenciales en toda Bolivia, originando que, los estudiantes no tuviesen acceso a su alimentación correspondiente (Aguilar y Chirino, 2021).

A nivel nacional, en la provincia de Talara, la Contraloría General (CG) pudo identificar dificultades en los procedimientos de recibir y distribuir productos del PVL, este programa alimenta a miles de niños de la zona. Los riesgos se relacionaron a la falta de cumplimiento de los compromisos sobre los contratos, los cuales estaban asociados a la recepción y dar la aceptación correspondiente de los productos, debido a que, la institución a cargo no siguió los procedimientos



correspondientes para dar la conformidad respectiva a su recepción proporcionada por el proveedor; asimismo, se evidenció deficiencias en el abastecimiento y dificultades para una adecuada y oportuna distribución de productos a cargo de la entidad. El programa tiene como finalidad alimentar diariamente a los beneficiarios, aun así, no se observaron acciones de control interno, ni supervisión de parte de la entidad a cargo, también se ha evidenciado la falta de prevención lo cual generó que los beneficiarios no reciban el producto por casi un mes. Se conoce que son 4 560 beneficiarios del PVL en Talara (La Hora, 2018).

Por otro lado, en Chimbote el PVL quedó desabastecido debido a la irresponsabilidad de funcionarios de la gestión anterior, afectando a más de 9 635 beneficiarios. Esta situación fue puesta en una denuncia por la gerente del área, Marleny de la Cruz García, quien mencionó que está en proceso la compra de estos productos, pero el área de logística aun no lo ha realizado, asimismo emitió un informe ante el control interno para profundizar investigaciones y sancionar a las personas comprometidas en dicho desabastecimiento, asimismo el administrador del programa, el Sr. Benjamín Cueva de la Cruz, afirmó que se pretende comprar urgente más de 100 mil latas de leche y más de 36 mil kilos de avena, para que sea distribuida de manera correcta, también mencionó que la situación encontrada en la municipalidad era preocupante, porque se está revirtiendo dinero a pesar de tener conocimiento de la existencia de pacientes con tuberculosis (Eliás, 2019)

Asimismo, en la provincia de Chíncha, específicamente en la municipalidad de Pueblo Nuevo se registró desabastecimiento del PVL, perjudicando así a niños y niñas, a gestantes, a adultos mayores, a personas con bajos recursos económicos y a los afectados por la tuberculosis. Ya se tenía conocimientos de este problema, pero aun así la coordinadora encargada Carmen Portilla no brindó una solución inmediata para el beneficio de la población, a pesar de existir oportunidades de ampliar el contrato con anteriores proveedores evitando así que el producto no falte. Se declaró el desabastecimiento de los productos del PVL por un periodo de tres meses y de manera paralela iniciar un proceso de licitación, la población no contó con el beneficio todo un mes, estos problemas ocurridos se debieron haber evitado teniendo las herramientas necesarias para que los beneficiarios no se vean afectados

(Castillón, 2019).

Mamani (2021), realizó un estudio cuya finalidad fue estudiar la influencia del PVL sobre la Calidad de vida en niños y niñas, dicha investigación se desarrolló en el marco de un diseño no experimental-transversal, correlacional, siendo de tipo cuantitativa. El instrumento para el recojo de información fue aplicada a 177 beneficiarias del PVL, con total de 280 beneficiarias como población. Se llegó a la conclusión, el PVL influye de manera positiva sobre la nutrición conformada por la muestra, siendo el valor de la prueba Chi cuadrado de 57,642. Además, lo que perciben los apoderados de los niños beneficiarios, es que se deben perfeccionar los mecanismos de focalización e intervención en las poblaciones vulnerables de tal forma que le lleguen a satisfacer todas las necesidades de los beneficiarios.

Otero (2020), planteó como propósito principal, medir la asociación entre ambas variables en estudio y para ello, consideró un estudio de diseño no experimental - transversal, correlacional y de enfoque cuantitativo, aplicó un cuestionario a presidentas de comités del PVL, conformada por 68. Se llegó a la conclusión de la existencia de una asociación directa y significativa, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,850. La variable satisfacción del PVL relacionada a las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía fueron de 0,848; 0,851; 0,849; y, 0,843. Además se resalta que, la relación entre la dimensión selección de beneficiarios y la variable calidad del servicio (Rho=0,848), es positiva; así también, la dimensión programación y la variable calidad (0,848); dimensión distribución y supervisión asociadas a la calidad del servicio con (Rho=0,834) y (Rho=0,848), respectivamente; evaluación y calidad del servicio (0,840).

Así también, Villanueva (2019), en su indagación científica propuso como objetivo general, determinar si la calidad de gestión del PVL es concluyente sobre la satisfacción de beneficiarios. El estudio se enmarcó mediante la metodología de diseño no experimental-transversal, correlacional y de tipología cuantitativa, siendo las variables de escala ordinal. Se estableció como población a 3377 beneficiarios en un total de 90 comités del PVL, con 133 beneficiarios como muestra. Para la recolección de datos, se aplicó el instrumento cuestionario, se pudo llegar a la

conclusión que es evidente una asociación directa y muy significativa entre calidad de gestión y satisfacción de beneficiarios, siendo la calidad de gestión factor determinante sobre la satisfacción de los beneficiarios ( $Rho=0,730$ ).

En Cajamarca se han presentado algunos inconvenientes respecto a la gestión del PVL, siendo que, el retraso en la distribución está perjudicando a beneficiarios, quienes se hallan en un contexto de pobreza y pobreza extrema, de un total 8 comunidades y casi un centenar de caseríos. Así la Defensoría del Pueblo en la jurisdicción de Jaén ha instado al municipio de La Coipa, San Ignacio-Cajamarca, para que ponga en marcha las acciones que permitan la entrega oportuna de productos a los comités encargados del PVL, con la finalidad de poder atender mujeres gestantes, niñas, niños, y personas con discapacidad. Ello, luego de haber constatado que, en el almacén, los productos han permanecido por más de 5 meses sin haber sido distribuidos. Incluso, se ha evidenciado que lotes de alimentos están siendo entregados, habiendo sido programados para 2 o 3 meses anteriores.

El principal representante del municipio expresó que desconoce los motivos del retraso en la repartición, indicando, además, el municipio no cuenta con un cronograma que permita garantizar que los productos sean repartidos y con ellos puedan ser atendidas los beneficiarios en situación de vulnerabilidad. Por ello La Defensoría del Pueblo (2022), conminó atender de manera urgente la entrega de productos en los plazos establecidos, indicando además que el municipio de La Coipa brinde charlas a los operarios sobre el buen trato que deben ofrecer no solamente a las madres de familia encargadas del PVL sino también a los representantes de los demás programas sociales.

Rojas (2021), desarrolló un estudio en el que tuvo como propósito principal establecer el nivel de asociación existente entre gestión del PVL y la calidad de atención a sus beneficiarios. El diseño fue no experimental-transversal, correlacional, con una orientación cuantitativa. Se consideró a una muestra de 93 mujeres ejecutoras del PVL, pertenecientes a una población de 300 beneficiarios. Para recoger información respecto a ambas variables en estudio, se aplicó un cuestionario, previa validación por juicio de expertos. Se demostró la existencia de una asociación significativa positiva entre las variables en estudio. Al considerar las

dimensiones de la variable calidad de atención: seguridad, fiabilidad y empatía presentar una mayor relación significativa; y, en menor proporción con elementos tangibles y capacidad de respuesta.

Por otro lado en la municipalidad del Distrito de Llanacora, la contraloría identificó riesgos en el transcurso de la distribución de los alimentos de dicho programa, los insumos se recibían en centros de atención de la zona de Llacanora, la comuna de este distrito no cumplió con la distribución de los alimentos ocasionando que los beneficiarios corran riesgos de no recibir las cantidades que fueron establecidas para mejorar su nivel de nutrición de la población vulnerable, asimismo, se evidenció que la entidad ha recibido productos con menor cantidad a pesar de haber estado pagando el dinero exacto, siendo perjudicada económicamente por medio año. Después de la visita de la fiscalización se comprobó que el almacenamiento de los alimentos del programa es inadecuado, por lo que se encuentra frente al estacionamiento de los vehículos los cuales emiten humo, permitiendo así que contamine al local que también funciona como oficina (El Comercio, 2018).

### **1.1.2. Descripción del problema**

El PVL, en San Ignacio, forma parte de la Municipalidad Provincial, cuenta con ciento veinte y cinco (125) Comités Registrados, sin embargo, a la actualidad solo están operativos ciento dieciocho (118) cuya finalidad es brindar ayuda social a niños desde los cero hasta 6 años de edad mediante una ración diaria de leche; así también a madres en período de gestación y madres que dan de lactar a sus pequeños hijos. Es preciso mencionar que se prioriza la atención a quienes evidencien un estado de desnutrición o afectados por la enfermedad de la tuberculosis, esta atención puede ser ampliada a niños de 7 a 13 años, ancianos mayores de 60 años y afectados con tuberculosis de condición económica pobre y pobre extrema, siempre que se cumpla con los primeros descritos.

El programa en mención, hasta octubre del presente año atendió a un total de 18 579 beneficiarios; así como también tiene una distribución de raciones que oscila en 103 901 hasta mencionada fecha; se logra percibir que los favorecidos se encuentran insatisfechos con el producto y servicio recibido, motivo por el que se ha

tenido a bien emprender el presente estudio, basados en el siguiente problema de investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios en la gestión del PVL del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019?

### **1.1.3. Formulación del problema**

Pregunta general:

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del PVL del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019?

Preguntas auxiliares:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción actual de los beneficiarios del distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa del PVL del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con la variable satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019?

## **1.2. Justificación e importancia**

### **1.2.1. Justificación científica**

Esta investigación quedó sustentada bajo el método científico para su elaboración, cumpliendo con cada uno de los pasos que conlleva su desarrollo, así como también se considerará teorías de reconocidos autores, a los cuales bajo estilo APA fueron citados, respetando la autoría y el derecho de autor; del mismo modo considero otras investigaciones científicas anteriores que hayan tomado una o las dos variables de estudio.

### **1.2.2. Justificación técnica – práctica**

Queda justificada de manera técnica y práctica, debido a que su estudio está enfocado en la gestión administrativa del PVL y la satisfacción que presentan sus beneficiarios; por lo que se aplicaran los instrumentos de medición a fin de valorar

el escenario desarrollado, de tal forma proponer alternativas de solución a la problemática que aqueja a la población; asimismo esta investigación servirá de guía para otros investigadores que emprendan un estudio donde se considere una o las dos variables de estudio.

### **1.2.3. Justificación institucional y personal**

Se justifica de manera institucional, dado que será una herramienta o alternativa de solución para el PVL, debido a que realizará un exhausto estudio a la población de beneficiarios de este programa, identificando su percepción y valoración respecto a mencionado programa, para lo cual a término personal el investigador conocerá el sentir de la población y proporcionará información valiosa para detectar causas del problema y sean consideradas en sus posibles soluciones; así, la Municipalidad tiene la opción de poder aplicar estas estrategias en el desarrollo de su gestión, generando de esta manera mejoras en el nivel de satisfacción de los beneficiarios del PVL.

### **1.2.4. Delimitación de la investigación**

Dentro de las delimitaciones en la investigación, se tuvieron las siguientes:

- *Delimitación espacial*, se consideró el distrito de San Ignacio.
- *Delimitación conceptual*, se aplicará a los beneficiarios del PVL del Distrito de San Ignacio Cajamarca.
- *Delimitación temporal*, la información que se consideró, corresponde al periodo 2019.

### **Limitaciones**

No se evidenciaron limitaciones.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de satisfacción actual de los beneficiarios del distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019.
- Determinar el nivel de gestión administrativa del Programa Vaso de Leche del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019.
- Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con la variable satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche del distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

En Huánuco, Lavado (2021), buscó establecer la influencia de la gestión del PVL sobre el estado actual en relación a la nutrición en estado de vulnerabilidad. Con un estudio cuantitativo, analítico, transversal y observacional, considerando una muestra de 129 niños, aplicando un cuestionario de percepción de la gestión de la calidad, determinó mediante la prueba de hipótesis, vía Chi cuadrado, que la gestión del PVL, fue percibida como eficiente, trayendo como consecuencia de ello, un estado nutricional de los niños adecuado. Concluyendo, de esta manera, que una adecuada gestión del PVL repercute favorablemente sobre el estado nutricional de los niños y, por ende, sobre la satisfacción de los beneficiarios.

Jara y Villalobos (2020), investigaron considerando la gestión de la administración y la atención a los beneficiarios del PVL, teniendo como propósito, determinar el grado de asociación entre ambas variables. Para ello utilizaron como metodología al enfoque cuantitativo, considerando en su diseño al tipo no experimental-transversal, además de ser correlacional, contando con una muestra conformada por 7 beneficiarios de un total de 53. Se concluye ambas variables quedan relacionadas de forma directa, obteniéndose un coeficiente de 0,791, siendo se nivel de significancia de 0,01. y una correlación de 0,791. Es preciso mencionar que, variable gestión administrativa quedó dimensionada: planificación, organización, dirección, control y la variable atención: atención a los beneficiarios, puntualidad, satisfacción y distribución.

Boy (2019), desarrolló un estudio el cual tuvo como finalidad evaluar el grado de asociación de la gestión del PVL con la satisfacción de los beneficiarios al mismo. La investigación se encaminó por el diseño no experimental, correlacional causal de corte transeccional o transversal, para ello se contó con una muestra de 58 beneficiarios. Se emplearon instrumentos confiables y validados para recolectar información sobre las variables estudiadas. Se llega a concluir que, hay una relación directa-significativa; además, se logró determinar que el nivel de ambas variables predominan en un nivel medio con 75,9% y 70,7%, respectivamente.



Así también, Zúñiga (2019), realizó un estudio referido a la gestión del PVL y al grado de asociación existente con la satisfacción en sus favorecidos al programa. Como objetivo general se planteó determinar cuál es el nivel de correspondencia entre las variables en estudio. La indagación se realizó en base al enfoque cuantitativo, siendo de tipo correlacional y diseñado de manera no experimental. Se logró comprobar la hipótesis planeada. Para el recojo de información, la encuesta fue la técnica considerada y su correspondiente instrumento, un cuestionario, para ambas variables. La muestra estuvo conformada por 144. Los resultados permitieron concluir que con un nivel de significancia de 0,003 y un coeficiente de 0,799 existe una relación directa y muy significativa.

En Arequipa, Sotomayor (2021), llevó a cabo una investigación el cual tuvo por objetivo principal determinar cuáles son los factores personales y administrativos predominantes asociados al nivel de satisfacción entre sus beneficiarios del PVL. El estudio científico propuesto fue observacional, prospectivo y transversal. De una población de 1600 beneficiarios fueron seleccionados a 310 de ellos a conveniencia del investigador. Se utilizó el instrumento de evaluación SERVPERF para medir el grado de asociación entre las variables presentadas. Se consideraron como pruebas estadísticas a Chi Cuadrado y Rho Spearman para establecer la asociación entre ambas variables. Los hallazgos principales fueron: respecto al nivel de satisfacción, el 36, 13% refieren un nivel de satisfecho, siendo los principales factores asociados la edad menor o igual a 30 años con un 52,35%, se encontraron desocupados, 33,74% y, el 90% se ubican en condición de gestante.

Hidalgo et al. (2021), propusieron en su estudio, determinar la relación existente entre el nivel de gestión del PVL y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa. Por su finalidad, la investigación fue aplicada, con diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 264 beneficiarias en las cuales se aplicaron dos cuestionarios, uno sobre nivel de gestión del programa social vaso de leche, y el otro de satisfacción de los beneficiarios. Los resultados demuestran que el nivel de relación entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios, es positiva pero débil, con un baremo de estimación de correlación de Spearman de 0.105, y el nivel de significancia es 0,04 siendo menor que 0,05 mostrando que la correlación es significativa.

Eslava (2022), en Chiclayo, desarrolló una indagación científica en la que se planteó determinar el nivel de asociación existente entre el PVL y la satisfacción de aquellos que resultan beneficiado por el programa. Su metodología contempló el enfoque cuantitativo, en base al diseño no experimental-transversal. Se aplicaron cuestionarios a la muestra seleccionada conformada por casi una centena de beneficiarios. Los resultados arrojan que un 49,50% de los beneficiarios consideran la gestión del programa social en un nivel alto. Es importante considerar que en la municipalidad existe una preocupación por alcanzar las metas preestablecidas, a pesar de las dificultades observadas en relación a las coordinaciones propias y escasas acciones de control. Respecto al grado de satisfacción de los beneficiarios, los resultados muestran que un 51.50% lo consideran alto, manifestando una alta conformidad en la recepción de las diferentes raciones alimenticias en relación a una entrega puntual, productos de gran calidad, atención y distribución oportunas. Así, se concluyó, para ambas variables, la existencia de una asociación directa y además, significativa, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,98, considerando un p-valor de 5%, siendo que, a un mejor manejo de los recursos públicos destinados al PVL, mejor serán los niveles de satisfacción de los beneficiarios.

Herrera (2019), presentó su estudio en la que buscó evaluar el nivel de satisfacción en el PVL. La indagación desarrollada se sostuvo en el paradigma positivista, metodología cuantitativa. Utilizó a la encuesta y observación como técnica como instrumentos validados y asociados al cuestionario y lista de cotejo, respectivamente. El cuestionario fue aplicado a 218 beneficiarias al PVL y el segundo instrumento a 95 comités. La técnica de muestreo utilizada fue la probabilística de tipo aleatorio estratificado. La variable satisfacción del PVL quedó dimensionada por puntualidad, calidad, atención y distribución. Como resultados se verificó un cierto grado de insatisfacción de las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche, ello como producto de una limpieza inadecuada, los productos no son almacenados de manera apropiada, problemas para el cumplimiento en la entrega, según programa y elaboración de los alimentos. Se hace pertinente presentar propuestas que apoyen a mejorar situación problemática encontrada.

Gonzales (2018) buscó determinar la contribución del PVL sobre el estado nutricional en niños de 0 hasta 6 años de edad en el Perú. Concluyó que el PVL ha estado contribuyendo de manera deficiente sobre a la alimentación de los niños, presentando como

problemas resaltantes que un 80% de los encuestados afirman que las cuotas alimenticias no se conceden, según lo estipulado, en su totalidad a quienes deben corresponder por su estado de vulnerabilidad; además, casi la totalidad refiere no se verifican la entrega oportuna de los productos. Llama la atención que, por más de 17 años, los recursos asignados al PVL no han sido incrementados, habiendo incrementado la población objetivo.

Sánchez (2018) en su investigación sobre partidas presupuestarias del PVL y satisfacción de sus beneficiarios, planteó como objetivo establecer el nivel de relación entre las variables consideradas. Como método de investigación asociada, se consideró el diseño correlacional. Se concluye que, la satisfacción de los beneficiarios se percibe un nivel bajo en un 80% de los participantes; considerando la dimensión expectativa, un 87,15% la percibió en un nivel bajo; así también, los resultados fueron similares respecto a la dimensión del valor percibido con un 91,43% y a la dimensión calidad de servicio en un 78,57%, siempre en el nivel bajo. Se concluye también que, a un menor presupuesto del PVL, menor será la satisfacción de los beneficiarios al programa.

Resulta importante considerar la investigación de Quispe (2018), quien buscó determinar cuál es el estado nutricional de niños menores de cinco años los cuales son beneficiarios al PVL. La metodología empleada en la investigación tuvo un diseño descriptivo con un diseño transversal. Se concluyó: Que, para la zona urbana, respecto a la talla, el 84,6% y un 77,5%, respecto al peso, de los niños, la presenta de manera adecuada a su edad. Para la zona rural, con relación a la talla, el 61,5% de los niños presenta talla baja y sobre peso el 50% presentó inadecuado para su edad. Además, el 61,5 de los niños de zonas rurales presentó problemas de desnutrición.

Zapata (2020), buscó establecer el nivel de asociación entre la gestión del PVL y la satisfacción de sus favorecidos. Considerando un universo de 150 beneficiarios, 108 fueron los elementos que conformaron la muestra. El estudio estuvo enmarcado en un diseño no experimental, siendo su enfoque cuantitativo, de tipo correlacional-transversal. Aplicó dos instrumentos con escalamiento de Likert para recoger información sobre las dos variables en estudio y la incidencia entre sus respectivas dimensiones. La prueba tau-b de Kendall es  $K-b = 0,523$  con nivel de significancia menor al 5% con un  $p = 0.003$ , permite concluir que el nivel de cumplimiento de GPVL queda relacionado directa y significativamente con el nivel de satisfacción y el 81,5%, perciben al cumplimiento de la GPVL en un nivel alto.

Araujo (2019), desplegó un estudio el cual tuvo como finalidad realizar la descripción y explicación de la forma en que el PVL es determinante sobre las condiciones de vida de sus beneficiarios. Para poder analizar y describir los resultados obtenidos, utilizó como métodos de investigación: el etnográfico, etnológico y el estadístico. Para el recojo de información, aplicó entrevistas y encuestas, considerando a 52 como muestra. Los hallazgos obtenidos determinan que el PVL impacta de forma positiva sobre las condiciones de vida en sus beneficiarios conformados por niños y niñas, madres en estado de gestación, madres en estado de lactancia y ancianos. En su desayuno los beneficiarios reciben leche, hojuelas de avena, lo que permite, al estar mejor alimentados, elevar el nivel en su calidad de vida ya que, desempeñará sus actividades de mejor forma, permitiéndoles, además, considerando que los beneficiarios son de bajos recursos económicos, un ahorro significativo en sus ingresos económicos, lo cual les pueda beneficiar para atender otras prioridades.

Saavedra y Sánchez (2021), desarrollaron un estudio conjunto en el que presentaron un modelo estratégico el cual permita favorecer en una eficiente distribución de los recursos asignados a los comités del PVL. La investigación se sustentó en una tipología básica, propositiva. Como aspectos resaltantes las cuales contribuyen de manera significativa a la propuesta presentada se consideran: la toma de decisiones estratégicas, visión de la empresa que permite argumentar la racionalidad procedimental, la inteligencia estratégica de los líderes empresariales para el desarrollo y crecimiento de su organización, la globalización de la producción de los alimentos para definir la estructuración adecuada de la distribución de las cadenas de suministros de alimentos, estudio de cereales alimentarios sostenible, considerando aspectos económicos y ambientales en el diseño de la red de distribución de los alimentos, flexibilidad estratégica. El modelo estratégico es una herramienta poderosa en la gestión de programas sociales que permiten un eficiente cumplimiento de las metas estratégicas de cualquier tipo de organización de una manera eficiente.

Cusicuna et al. (2023), presentaron un artículo científico en el que evaluaron la filtración, cobertura y eficacia del PVL. El enfoque cuantitativo fue el sustento para el desarrollo de la investigación; además, fue descriptiva, explicativa y no experimental\_transversal. Se consideró como población a un total de 4309 beneficiarias y

bajo la técnica de muestro probabilístico aleatorio simple se trabajó con 353 beneficiarias como muestra. Como resultados resaltantes se encontró que el 57,51% de la muestra consideran en un alto nivel de eficacia; el 56,94% quedan conforme con cobertura del Programa; 58,36%, consideran al programa como eficaz.

López (2021), observó la problemática de la gestión en una municipalidad que ponen en marcha para poder reducir los niveles de desnutrición infantil detectados, por ello, como propósito se planteó, presentar una propuesta que desarrollen políticas para una gestión adecuada. Teniendo como sustento un estudio de enfoque mixto, el diseño fue no experimental transversal. Con una muestra censal, empleando la encuesta, la entrevista a profundidad y la observación como principales técnicas, se hizo empleo de la estadística la cual permita describir y analizar los datos recogidos. Es así que, obtuvo como resultados, al parecer de las familias, la gestión municipal fue deficientes en un 61%. Es preciso mencionar que son factores limitantes: bajos presupuesto y productividad, cobertura deficiente y limitada de los programas los cuales se presentan como una solución ante la desnutrición infantil, siendo negativa la percepción sobre los programas. Respecto a la gestión municipal, se concluye que muestra muchas deficiencias, siendo sus procesos burocráticos e innecesarios, los cuales van en contra de la puesta en marcha de los programas. Se propone optimizar la productividad y la cobertura de los programas.

Saavedra (2022), considerando como premisa que el PVL es programa social y de bienestar, aplicó una investigación la cual tuvo como finalidad determinar el grado de asociación entre GPVL y satisfacción en los beneficiarios del programa. La indagación científica fue aplicada, cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal. Como población se consideró a 2282 y como muestra a 191 beneficiarios. Fue aplicada técnica de la encuesta y como instrumento asociado, el cuestionario con escalamiento de Likert. Se llegó a concluir que la correspondencia entre las variables expuestas es directa y significativa. Así, el nivel de manejo del PVL es percibido con mayor tendencia a ser medio; la satisfacción de los beneficiarios, en un nivel medio. Sobresalen aspectos como la puntualidad, atención, distribución y efectividad del programa.

## **2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares**

### **2.2.1. Teoría de la equidad**

Según Torres (2014) la teoría fue desarrollada por J. Stacy Adams quien fue psicóloga en General Electric de Crotonville, Nueva York, donde mencionada teoría hace énfasis en que los colaboradores de una organización suelen comparar sus esfuerzos y recompensas con los esfuerzos y las recompensas que obtienen otros colaboradores por la ejecución de funciones similares, asimismo los colaboradores desean que se les trate igual que a los otros colaboradores. Por lo que esta teoría se fundamenta en cuatro conceptos: que son la persona (P), la comparación con otros, las contribuciones (C) y los resultados (R).

La persona es el individuo que es el encargado de percibir si existe equidad o inequidad; seguido de la comparación con otros, que es cualquier grupo o individuo que es utilizado por la persona como medio de referencia respecto a los beneficios, contribuciones y resultados; por consiguiente, las contribuciones, son las características que la persona lleva al trabajo, siendo estas obtenidas, por ejemplo la experiencia, las habilidades, entre otras; o también atribuidas, que son el sexo, raza, edad, entre otros; finalmente, los resultados que es lo que la persona recibió por el trabajo que realizó, lo cual puede ser reconocimiento, prestaciones, remuneración o sueldo asignado.

### **2.2.2. Teoría de sistemas**

Según Vega (1998) la teoría de sistemas permite observar un fenómeno social como un todo y que está conformado por varios componentes, siendo una gran estructura de elementos organizados entre sí, las propiedades que poseen permiten organizar el sistema y que se relacione con otros sistemas que a su vez están conformado por otros elementos.

Los programas sociales también conocidos como proyectos están conformados por una estructura que posee actores naturales e institucionales, que son los elementos que se agrupan acorde a las organizaciones para obtener logros o la generación de nuevos productos o servicios que solucionen determinadas necesidades, agregando valor a las propiedades que poseen algunos actores que tienen una mayor coordinación de acciones, esta agregación de propiedades a determinados elementos debería ser medida a fin de obtener un resultado en la acción del proyecto; por otras partes también existen

perturbaciones, que son alteraciones de origen externo al sistema pero que afectan en las propiedades de los elementos que conforman el sistema; por ejemplo, en un programa social estas perturbaciones pueden ser la falta de coordinación para que interactúen los elementos entre sí de acuerdo a las propiedades que posean, entre otros.

### **2.2.3. La teoría de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)**

Según Zirena (2019) quien (citó a Prebich, 1948) quien refiere tres tratados en su teoría: el primero referido a la teoría de capital y economía internacional; el segundo, del modelo de sustitución de transacciones y el tercero, referido al Estado considerado como un polo de desarrollo.

La primera en cuestión es opuesta a la que consideraba como sustento al comercio internacional, solamente beneficiaban con insumos. Ello llevó a que los precios de las materias primas, en los países subdesarrollados, había caído drásticamente; los beneficios correspondían solamente a los grandes empresarios quienes adquirirían las mercancías. Al mismo tiempo, contribuye la deficiente organización de los obreros ya que solamente tenían buen beneficio salarial aquellos que pertenecían a zonas industrializadas.

Respecto al segundo punto, se presenta para presentar solucionar problemas referidas al punto anterior, se debe buscar un beneficio en general y no solamente para los que posean un nivel de desarrollo superior. Lo primordial debía ser general empleo y equilibrio salarial; además, se debe trabajar en el acceso a intercambios que beneficien a todas las sociedades, no a pocos y, por último, proteger el ahorro interno.

Con relación a la tercera teoría, las políticas sociales en Perú, buscan apoyar a las personas vulnerables con menos recursos de tal forma que puedan desenvolver con facilidad y participar del desarrollo nacional; ello se da mediante la puesta en marcha de programas sociales. Sen (2000) refiere que cuando una sociedad no cuenta con sus necesidades satisfechas, hacen que los individuos busquen diferentes alternativas de solución lo cual les permita transitar hacia el desarrollo, es allí donde las acciones políticas democráticas, busquen aportar en la solución de los problemas. En Perú es marcada la ineficiencia social, no se ve reflejado en un eventual crecimiento económico como

consecuencia de las oscilaciones de nuestro sistema productivo; no se logra beneficiar a la gran cantidad de compatriotas que requieren cubrir sus necesidades básicas. para su existencia. Aramburu (2013), refiere que la población rural de la sierra y selva es cercana a 61% en el 2009, de los cuales el 15.1%, llega a Lima. Lo contundente es que, los recursos no se distribuyen equitativamente entre todos los ciudadanos, sobre todo no llega a los que menos tienen. El panorama, no es ajeno a los demás países del sector, a pesar de mencionarse en los objetivos del milenio, los cuales han sido presentados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2019), los cuales instan a desarrollar un conjunto de acciones para hacer frente a este tipo de dificultades.

La mayoría de los gobiernos han implementado políticas de estado deficientes, las cuales han permitido acentuar la pobreza en nuestro país, relegando a niveles de subdesarrollo a los pobladores quienes no han visto cubiertas sus necesidades. El PVL, el cual debería apuntar a mejorar las condiciones de vida de muchos pobladores se ha convertido en un gasto social inútil ya que, no todos acceden al programa y si acceden, se ha demostrado que gozan del servicio muchas personas que no califican.

#### **2.2.4. Teoría de la calidad**

Carro y González (2020), refieren que han escuchado de manera repetitiva comentarios los cuales indican que lo más trascendental en los negocios, actualmente, es la calidad y que, el futuro queda supeditado a la habilidad para presentar bienes y servicios contando con los más altos estándares de calidad. La calidad impacta de manera significativa sobre la organización entera desde el agente proveedor hasta el agente consumidor; así también desde el diseño del producto hasta su puesta a presentación y su mantenimiento.

Se define calidad como la totalidad de características de un producto o servicio las cuales aportan para satisfacer las necesidades establecidas por los clientes o consumidores. La QTM señala que, la calidad representa la totalidad de características de una identidad ya sea proceso, productos, organismos, sistema o persona que le confieren la potestad para satisfacer las necesidades establecidas. Mediante la administración de la calidad total, se garantiza la constante prevención de la presencia de problemas, éstos se eliminan, no



aparecen en los procesos. Además, se genera un ambiente de tal manera que las organizaciones puedan responder de manera pronta ante las necesidades y requerimientos del consumidor. Es así que todos sus integrantes se avocaran a generar valor conociendo sus funciones al interior de la empresa. Quedan incluidos todos aquellos que de alguna u otra forma interactúan con la empresa ya sea fuera o dentro de la organización, ampliando los límites de análisis.

La importancia de la calidad sobre la empresa se manifiesta de la siguiente manera:

1) Costos y participación de Mercado, mejorando la calidad esta va a llevar a la empresa a que participe de manera más activa en el mercado, además, ante la disminución de fallas ahorrarán en los costos de producción; 2) Prestigio de la organización, la mejora de la calidad será percibida por los clientes de aquellos productos o servicios que ofrece la empresa; Responsabilidad por los productos, cuál de las organizaciones deberán diseñar y elaborar productos o servicios sin defectos para evitar daños o lesiones de aquellos que los utilicen; y, 4) Implicancias internacionales, donde se recalca que la calidad es un asunto internacional por lo cual los productos deben cumplir con la garantía de calidad y buen precio.

#### **2.2.5. Satisfacción del cliente**

Para Zeithaml et al. (2009), la calidad del servicio queda inscrita sobre la satisfacción ya que la calidad de servicio solamente se aboca a las dimensiones de servicio, un componente de la satisfacción. Las emociones de los clientes, sin lugar a dudas, aportan sobre sus percepciones de satisfacción hacia los productos y/o servicios. Cabe mencionar que la satisfacción del cliente queda supeditada por la evaluación que haga sobre el producto o servicio recibido.

#### **2.2.6. Modelo Kano de la satisfacción**

La Universidad Internacional Iberoamericana (2022), refirió que el especialista en gestión de calidad Noriaki Kano, desarrolló en el año 1980 su modelo sobre la satisfacción en la que centraba en la evaluación de sus productos y servicios ofrecidos de tal manera pueda obtener una visión generalizada de los aspectos a mejorar referidos a la satisfacción

del consumidor. La mayoría de las empresas centran su interés en la satisfacción del cliente, se ha convertido en un foco central. Los resultados empresariales quedan supeditados ante la satisfacción del cliente sobre productos y servicios. En 1980, Kano, puso en marcha un modelo con la finalidad de tener plena identificación de las propiedades más valoradas por el cliente en relación a los productos, garantizando una perspectiva global sobre las expectativas y exigencias del cliente por determinados productos y/o servicios.

El modelo identifica tres factores principales: a) Considerar propiedad que deben contener los productos; b) Inversión sobre características para productos; y, c) Identificación de aquellas propiedades garantizan una ventaja sobre los competidores.

Kano logró categorizar la calidad en diferentes niveles: a) Esperada o básica, relacionada a las características mínimas que espera el cliente sobre el producto que consume; b) Deseada, aquella que los cliente identifican rápidamente y la valoran positivamente; c) Motivadora o emocionante, relacionada a las características encontradas por los clientes pero no son deseadas, existe un factor sorpresa, puede resultar ser positiva o negativa para el cliente; d) Indiferente, son características del cliente las cuales pasan desapercibidos por el cliente, no son determinantes en la satisfacción del cliente; e) De rechazo, referidas a aquellas características del producto que generan insatisfacción por parte de los cliente.

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

El PVL surgió como resultado de una gran necesidad, como consecuencia de una profunda crisis por el accionar del terrorismo en los años 80, la pobreza se agudizó más en las zonas vulnerables. Muchas veces los programas se convirtieron, ante la ineficacia de los organismos públicos, en una posible media de solución para paliar las necesidades de los pobladores; pero, se convirtieron en caballito de batalla de los diferentes grupos políticos con hambre de poder, desvirtuando el principal objetivo del PVL, ayudar a los que menos tienen. Es así que, en los años 1984-1987, Alfonso Barrantes Lingán, representante de la Municipalidad de Lima ofreció más de un millón de vasos de leche a las poblaciones vulnerables con menos recursos, con ello quedaron establecidas las bases para hacer frente a la pobreza y extrema pobreza.

Anteriormente a lo desarrollado por Alfonso Barrantes, se pusieron práctica algunos programas materno-infantiles, los cuales muy pocos accedían, como por ejemplo PRODIA y PAMI, al no tener una cobertura de relevancia, las madres de familia protestaban en las calles, así 30 de marzo de 1984, concurrieron al Parque Central de la Reserva aproximadamente 30 000 entre niños y niñas, con ello se oficializaba el programa con una mayor cobertura. Se logró promulgar la Ley del Vaso de Leche el 4 de enero de 1985 con iniciativa de las madres y son quienes, hasta ahora dirigen el programa social. Con ello, niños y niñas desde 0 hasta los 6 años de edad, madres en período de embargo y madres en período de lactancia con bajos recursos económicos, serían atendidos por el PVL. Posteriormente la cobertura se extiende para niños y niñas de 7 a 13 años, personas que padecen de tuberculosis y adultos mayores de 65 años, formando parte de la segunda prioridad. Siendo los comités encargados de la preparación y el reparto de los recursos alimenticios (Cerna, 2010).

A consecuencia de la hiperinflación, devaluación de la moneda, entre otros, producto del gobierno de Alan García en el año 1985, los programas recibieron un duro golpe, pues ya no se contaba con los recursos necesarios ingresando a una gran crisis. La falta de recursos por parte del estado, jugaron en contra del desarrollo del programa distintas zonas de nuestro Perú. En los años 1990, Alberto Fujimori, lo consideraría como una de sus políticas asistenciales, apropiándose de los comedores populares.

Los programas de apoyo alimentario social deben ser implementados de manera eficiente por los gobiernos de turno, buscando la mejoría en sus procesos y no utilizarlo como propaganda política; deben estar orientadas a auxiliar a las familias más vulnerables haciéndolas partícipes del desarrollo nacional.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Gestión administrativa**

Es el conjunto de acciones por la cual la gerencia de la empresa lleva cabo proyectos cumpliendo con los procedimientos que el ente rector, administración estipula. Se consideran: planificar direccionar, coordinar y controlar todas las actividades desarrolladas en beneficio de los objetivos institucionales (Espinoza, 2013).

### **2.3.2. Recursos de la gestión administrativa**

Conforme a Chiavenato (2011), se entiende por recursos a todos aquellos elementos necesitados para poner en marcha una actividad en el proceso administrativo. Se clasifican en: (a) Materiales, referidos a los implementos necesitados para que los trabajadores puedan atender, además para su confort. (b) Financieros, referidos al dinero con que toda organización cuenta para su libre desarrollo, mejorar su infraestructura, contratar a un adecuado personal, además de cubrir las necesidades organizacionales. (c) Mercadológicos, para destinar presupuestos a investigaciones, publicidad, entre otros. (d) Talento humano, conformado por los colaboradores ingesantes, quienes permanecen y se desarrollan al interior de la organización, sin considerar cargos, niveles de jerarquía o actividades que desempeñen.

### **Dimensiones e indicadores de la gestión administrativa**

Según Chiavenato (2011) la gestión se convierte en el eslabón entre lo que se planifica y las metas institucionales que se pretenden lograr, es el primer accionar de la administración. Aplica el proceso administrativo el cual contiene fases de planeación, organización, dirección y control.

A continuación, se hablará de cada una de las fases a mayor detalle:

**Planificación**, proceso por el cual las gestiones de la organización se encaminan para poder organizarlas, dirigirlas, coordinarlas, controlarlas y evaluarlas, de tal modo se garantice el cumplimiento de los objetivos institucionales. Aquí, se analizan y seleccionan las necesidades las cuales deberán ser tomadas en cuenta, así como la manera en ser atendidas las mismas. Es preciso mencionar que la naturaleza de la planificación es dinámica más no estática.

**Organización**, quedan configuradas las funciones, actividades, responsabilidades, líneas de control y de mando, entre otras, como consecuencia del proceso de planificar. Así también estructura el cómo y el porqué del funcionamiento de la empresa, muestra el camino de cómo se van a aplicar y

distribuir los recursos de la empresa para así lograr sus objetivos.

***Dirección***, mediante la cual se llevan a cabo las acciones, se dirigen, se guían, encaminan las actividades para llegar a un fin, se brindan las reglas, se aconseja u orienta la ejecución de lo planificado conforme a su estructura organizacional. Debe primar una motivación plena, la comunicación efectiva y la supervisión que ayuda a mejorar.

***Control***, mediante la cual se comprueban, inspeccionan, fiscalizan o intervienen todas las actividades desarrolladas, orientando a que se hagan de la mejor forma, tal cual fueron previstas, considerando las políticas institucionales, objetivos y metas fijadas. Se hace importante establecer medias de corrección para todas las actividades puestas en marcha, así le logran los objetivos exitosamente.

### **Programa Vaso de Leche (PVL)**

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF-2019), es un programa social creado mediante Ley N° 24059 y complementada con la Ley N° 27470 con la finalidad de asignar una ración alimentaria, todos los días a la población la cual ha sido considerada como vulnerable con insuficientes recursos. Los grupos priorizados están conformados por niños y niñas desde 0 a 6 años de edad, madres en período de gestación, madres en período de lactancia, niños y niñas de 7 hasta los 13 años, ancianos o personas de la tercera edad y personas que padezcan de tuberculosis (TBC).

### **El Programa Vaso de Leche en San Ignacio**

El PVL de la Municipalidad Provincial de San Ignacio tiene como finalidad la planificación, ejecución, control y supervisión de múltiples actividades que se deben realizar con la finalidad de mejorar la nutrición de los sujetos considerados en el párrafo anterior, claro está cumpliendo en primer lugar con la primera población mencionada; luego, a los niños, de 7 a 13 años, ancianos y afectados con tuberculosis y que se encuentran en condición económica pobre y pobre extrema, tal como queda establecido en el Reglamento Interno del PVL (RIPVL, 2019).

## **Administración del Programa Vaso de Leche**

Conforme al Reglamento Interno del PVL San Ignacio – Cajamarca 2019 – 2021, (RIPVL, 2019) la gestión del Programa queda bajo supervisión del Sub Gerente de Programas Sociales, quien cumple con las siguientes actividades:

- Recibe y distribuye los productos del PVL.
- Se encarga y queda bajo su responsabilidad la organización, funcionamiento y la supervisión de los Comités del PVL.
- Formula las necesidades de recursos al padrón de beneficiarios.
- Implementar el mecanismo de distribución de los alimentos a los Comités de su jurisdicción.
- Programa reuniones periódicas con las juntas Directivas de los Comités para el buen funcionamiento de los beneficiarios.
- Supervisa el funcionamiento de los Comités verificando el registro que controla la recepción, por parte de los beneficiarios, de los alimentos y demás, bajo responsabilidad administrativa, civil y penal que hubiera lugar.
- Tiene potestad para crear comités que cumplan los requisitos exigidos legalmente.
- Convoca para que la Junta Directiva del Comité pueda ser renovada, considerando aquellos que no cumplan con sus funciones o se encuentren abandonados.
- Es responsable del Control y utilización correcta de los alimentos, denunciados ante el Jefe inmediato superior las irregularidades cometidas por los miembros de la Junta Directiva del Comité de Vaso de Leche y beneficiarios, que contravengan las disposiciones vigentes (Donación o transferencia o venta de alimentos a otras entidades del

sector público o privado o personas particulares).

- Controla que los alimentos sean distribuidos únicamente a personas que están dentro de las normas de los beneficiarios.
- Controla diariamente el stock de alimentos en almacén.
- Atiende al público usuario en el horario establecido.
- Lleva el Control de Kardex de los comités existentes, así como de los de que en un futuro puedan conformarse.
- Controla la asistencia del personal que laboran en el PVL, dando cuenta al ente superior de quien depende, de las anomalías presentadas.

### **Comité del Programa Vaso de Leche**

La Municipalidad Provincial de San Ignacio emitirá el reconocimiento legal otorgando una Resolución de Alcaldía a todos los Comités del PVL conformados. El comité queda conformado por: el alcalde municipal; un funcionario del Gobierno Provincial, asignado por el alcalde; un representante del Ministerio de Salud – MINSA; tres representantes de las organizaciones del PVL, quienes son elegidos democráticamente; un representante de la Asociación de Productores Agropecuarios de la Región de Cajamarca, acreditado por el Ministerio de Agricultura.

Los integrantes que representan a los Comités del PVL solamente ejercerán funciones por un lapso máximo de 2 años consecutivos, no cabe la reelección inmediata.

El reglamento de organización y funciones quedará elaborado y aprobado por el comité administrativo, aprobado por dicho comité de Administración.

De los 125 comités adscritos a la Municipalidad Provincial de San Ignacio, solamente se encuentran operativos 118 los cuales brindan apoyo a sus beneficiarios.

## **Junta Directiva de los Comités del Programa Vaso de Leche**

Se consideran requisitos indispensables para formar parte de la Junta Directiva de los Comités Vaso de Leche:

- No tener antecedentes penales.
- Contar con Documento Nacional de Identidad (DNI).
- Ser personas residentes estables en el Distrito de San Ignacio
- Ser una persona de buena conducta, social, tratable y servicial con sus vecinos.
- Ser beneficiaria o socia activa en el PVL.
- No poseer otros cargos de responsabilidad en la comunidad.
- No ser cónyuge de alguna autoridad de la comunidad (gobernador, teniente gobernador, juez de paz, presidentes de base, etc.)

La Junta Directiva queda conformada por: Presidenta, Vice presidenta, Secretaria de Actas y Economía, personal a cargo de almacén y fiscal.

Dentro de las funciones que desempeña cada uno de los miembros de la Junta Directiva del PVL, se detallan a continuación:

- **De la Presidenta:**
  - Representar al comité que la eligió ante las Instituciones tanto públicas como privadas.
  - Convocar y dirigir las reuniones de coordinación.
  - Realizar gestiones que ayuden a mejorar el funcionamiento de su comité Vaso de Leche
  - Informa al coordinador del PVL respecto a la actualización de padrones de acuerdo a sus beneficiarios inscritos, y así como dar a conocer los beneficiarios que se ha retirado.



- Entregar mensualmente la documentación que informa la cantidad de producto repartido a sus beneficiarios, en calidad de conformidad.
  - Coordinar con su Junta Directiva para la elaboración de un reglamento interno de su Comité que ayude a mantener el orden y respeto entre beneficiarias, al igual que la elaboración de un cuadro e distribución del producto especificando la cantidad o medida, fecha, día y hora en la cual se hará dicha distribución incluyendo las personas encargadas de entrega.
- **De la Vice- Presidenta:**
- Reemplazar la Presidenta en caso de ausencia justificada o alguna emergencia.
  - Participar y apoyar a la Presidenta en todas las actividades programadas.
  - Coordinar de manera organizada los reportes mensuales sobre la ejecución de trabajos.
- **De la Secretaria:**
- En el libro de actas legalizado, redactar los acuerdos producto de las reuniones.
  - Rinde cuentas respecto de los ingresos y egresos en asamblea general a todas las socias con previo informe al coordinador del PVL.
  - Tener actualizado el libro contable con toda la documentación como boletas de compra, facturas de algunas compras efectuadas o bajo su responsabilidad.

- Custodiar los bienes comprados para su comité, y tenerlos en clasificados.
- **Del personal de almacén:**
  - Registrar el ingreso y salida de los productos en un cuaderno de control.
  - Recepcionar, ubicar un lugar adecuado donde permanecerán los alimentos, fuera de contaminaciones y roedores.
  - Coordinar con la fiscal la manera adecuada en la que se llevara el control respecto de la repartición de los alimentos del PVL.
  - Controlar y custodiar todos los bienes que tenga el comité.
- **Del Fiscal:**
  - Fiscalizar el buen funcionamiento del Comité al igual que la distribución de los alimentos.
  - Verificar que los alimentos lo reciban los mismos socios o beneficiarios.
  - Realizar la verificación correspondiente en caso que algunos beneficiarios ya no lleguen a recibir su producto.

Queda establecido que todos quienes conforman el Comité del Vaso de Leche son responsables del patrimonio que posee Comité, dentro de ello, se encuentran:

- Los útiles de cocina donados o adquiridos mediante actividades.
- Los muebles adquiridos mediante donaciones y/o actividades.
- Los bienes inmuebles registrados como propiedad del comité.
- Los fondos económicos producto de actividades y otras formas.

No podrán ser miembros, si se detecta lo siguiente:

- Suplantar a la persona beneficiaria.
- Estar inscrito en dos o más comités.
- Contar con solvencia económica.
- Declarar domicilio falso.
- Falsificar sellos y firmas de algún miembro del comité, sin autorización alguna.
- Hacer firmar el cuaderno de control de entrega del producto sin haberlo repartido los insumos a los beneficiarios.
- Realizar cobros indebidos sin autorización, mucho menos si no son acordados en asamblea de su comité.
- Cuando incurran en delitos en la que haya apropiación de los fondos del comité, así también si se comprueba la incorporación de beneficiarios que no cumplen con las condiciones o sean consideradas como inexistentes o personas fantasmas. Será separada definitivamente del comité.

### **Ración alimentaria**

Los comités son los encargados de hacer la selección de los alimentos acordes a los que está establecido en la Ley N° 27712, en la que se establece que la ración debe contener un 100% de productos peruanos en las zonas donde a demanda quede cubierta por lo ofertado, priorizando a la leche en cualquiera de sus presentaciones, con la finalidad de alcanzar un valor nutricional mínimo, complementándose con recursos alimenticios que contengan un 90%, mínimo, de la localidad.

En la Resolución Ministerial N° 711 – 2002 – SA/DM quedan establecidos los valores mínimos para las raciones del PVL, indicadores que deben de cumplirse.

Las madres beneficiarias son las encargadas de preparar los alimentos, ello en sus hogares respectivos y se harán responsables de cumplir con todas las medidas de salubridad, conforme a las indicaciones brindadas por el Instituto Nacional de Salud (INS), siendo apoyados por promotores de salud correspondientes a cada jurisdicción.

La distribución de los insumos o alimentos adquiridos con los recursos presupuestales del PVL se dará mediante la coordinación entre las municipalidades y miembros representantes de los beneficiarios.

La Municipalidad, apoyada del sector salud, deberá supervisar el almacén General de los Programas Sociales con la finalidad de certificar la calidad de los productos.

A continuación, se presenta el cuadro de raciones distribuidas en el presente año, por el Comité del PVL de San Ignacio, Cajamarca:

**Tabla 1.**  
*Distribución de raciones de alimentos*

**CANTIDAD DE RACIONES DISTRIBUIDAS - 2019**

<b>MES</b>	<b>N° RACIONES</b>	<b>DE POR RACION</b>	<b>CANTIDAD TOTAL</b>
ENERO- FEBRERO	3897	5	19485
MARZO- ABRIL	3396	5	16980
MAYO- JUNIO	3615	7	25305
JULIO – AGOSTO	3776	6	22656
SEPTIEMBRE	-		
OCTUBRE	3895	5	19475
NOVIEMBRE-			
DICIEMBRE	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18579</b>		<b>103901</b>

*Fuente: Programa Vaso de Leche, San Ignacio-2019*

## **Dimensiones del Programa Vaso de Leche**

Con respecto a gestión administrativa del PVL, considera la calidad del producto, que hace referencia en la textura, el olor, el color, el sabor y el peso; así como también la calidad del servicio brindando, siendo valorado con el horario de alimentación y la exposición del alimento. A continuación, se hablará de cada uno de ellos:

- **La textura**, se valora por medio del sentido del tacto, al rozar con alguna materia que forma parte de las provisiones ofrecidas en el PVL.
- **El olor**, se percibe por medio del sentido del olfato
- **El sabor**, se percibe mediante el sentido del gusto.
- **El color**, correspondiente a lo que se percibe de manera visual respecto al reflejo de la luz mediante un paso lumínico.
- **El peso**, es la medición sobre la fuerza o presión que se ejerce sobre un cuerpo determinado.
- **Horario de alimentación**, hace referencia al establecimiento de hora en que entregarán las raciones de comida.
- **Presentación del alimento**, aborda la forma en cómo se expondrán los alimentos frente a los beneficiarios y/o consumidores de los mismos.

## **Satisfacción de los beneficiarios**

Según Borré (2013) refiere que satisfacción tiene su origen en el latín Satisfacere que significa bastante (satis), hacer (facere) que significa sentimiento saciado; por otro lado, Kotler y Lane (2016) afirman que es la agrupación de impresiones de placer o decepción presentadas por los individuos en referencia a un producto o servicio recibido, frente a sus expectativas previas.

## **Medición de la satisfacción**

Según Kotler y Lane (2016) si el producto o servicio que recibe el cliente son iguales que las expectativas previas que tenía, se dice que el cliente quedará satisfecho; si este bien o servicio no cumple las expectativas, el cliente estará insatisfecho; sin embargo, si el producto o servicio recibido logra exceder las expectativas del cliente, entonces este quedará muy satisfecho o deleitado (p. 131).

## **Beneficiarios del Programa Vaso de Leche San Ignacio**

Aquellos sujetos o individuos inscritos en el Padrón de Beneficiarios respetando los procedimientos determinados en la Ley N° 27470 y las pautas consideradas por la Municipalidad.

Serán admitidos como beneficiarios, asignados a deberes y obligaciones con sus correspondientes derechos, todo conforme a lo establecido en la Ley N° 27470. La **Primera prioridad:** conformada por niños y niñas de 0 hasta los 6 años de edad, madres en período de gestación, madres en período de lactancia, considerando hasta que el niño llegue a cumplir su primer año de edad. La **Segunda prioridad:** conformada por niños y niñas de 7 hasta los 13 años de edad, que se encuentren en estado de desnutrición, ancianos mayores a 60 años de edad, extrema pobreza, personas que padecen de tuberculosis (TBC) quienes acreditan tratamiento, y, personas que poseen algún tipo de discapacidad, pero que lo acrediten con una constancia de discapacidad.

## **Requisitos indispensables para ser parte del PVL**

Dentro de los requisitos indispensable que debe cumplir toda persona que quiere inscribirse como beneficiario deberá:

- Al momento de inscribirse, presentará el DNI del niño.
- La madre en periodo de lactancia deberá presentar su DNI.
- Las madres gestantes, además de presentar su DNI, deberán presentar tarjeta de control de salud.

- En caso de no contar con el documento de identidad, deberá presentar la partida de nacimiento del niño y deberá identificar el código único de identificación (CUI) hasta el trámite de su correspondiente DNI.
- Las personas consideradas dentro del rango de segunda prioridad, serán atendidos conforme hayas recursos asignados disponibles, conforme a la Ley N° 27470, en su artículo N° 6.
- No deberá estar inscrito en otro comité del PVL, ya sea del mismo distrito, en otros distritos o provincias.
- Radicar dentro de los límites del Distrito.
- Los beneficiarios deberán pasar por la evaluación socioeconómica del SISFOH, donde sólo accederán a este beneficio los que se encuentren en pobreza y pobreza extrema.

### **Causas por la que se perderá la condición de beneficiario**

Se encuentran las siguientes:

- A causa del cambio de domicilio.
- Cuando los niños excedan el límite de edad.
- Cuando las madres en período de gestación cumplan 9 meses y 12 meses las madres en etapa de lactancia.
- Cuando el tratamiento por TBC ha culminado, indicado en certificación médica.
- Cuando el beneficiario decide retirarse por voluntad propia.
- A causa de fallecer el titular.
- Al incumplimiento del recojo de insumos en el mes que corresponde.
- Por agresión a los miembros del PVL.

- Por mejora económica.

### **Deberes que cumplen los beneficiarios**

Son:

- Identificarse con su comité al que se ha inscrito o es beneficiaria.
- Asistencia a todas las reuniones o actividades programadas y organizadas por el comité PVL
- Apoyo a la Junta Directiva para el desarrollo de actividades programadas, respetando acuerdos establecidos en cada asamblea.
- La labor desarrollada por la Junta Directiva será fiscalizada por las beneficiarias de los comités. También se fiscalizará la distribución oportuna de los alimentos; de haber alguna actividad irregular, deberán comunicar al responsable del PVL.
- Al momento de recoger la leche o alimento debe hacerlo una persona mayor que es socia o beneficiaria del programa, con la finalidad de firmar la documentación de distribución, donde conste que se le está haciendo la entrega de su producto para una mejor administración y control del PVL.
- El empadronamiento se realizará en presencia física del beneficiario, por lo tanto, deberá asistir portando la documentación correspondiente de acuerdo a los requerimientos señalados en el reglamento actual.

### **El proceso de empadronamiento y reempadronamiento de beneficiarios**

Será llevado a cabo 2 veces al año por la Gerencia de Desarrollo Social, Sub Gerencia de Programas Sociales, coordinando con las organizaciones de base y aprobado por el Comité de Administración.

Llenando la ficha de Inscripción para el PVL, se da inicio al proceso de empadronamiento; allí quedan consignados datos del beneficiario, esta información



es requerida por el programa para su atención. La junta directiva se encargará de notificar cualquier dato en la ficha una vez que haya sido incorporado al sistema del PVL.

### **Dimensiones e indicadores de la satisfacción**

Según Esteban (2017) refiere que los indicadores considerados para medir la satisfacción de los beneficiarios estuvieron catalogados en tres (03), en primer lugar, la puntualidad, que alberga la hora de entrega y el lugar donde se realiza; seguido la atención, que considera la ingesta de alimento y finalmente, la distribución que hace hincapié en el almacenamiento de los alimentos, siendo considerados en su instrumento de medición denominado SATBENEF. Para mayor detalle a continuación:

- ***Puntualidad***, es una actitud de las personas a fin de satisfacer las necesidades del tiempo, por lo que se organizan y cumplen siempre con anticipación o en el momento oportuno; la puntualidad considera dos puntos de evaluación, la hora, que se cumplir y el acceso al lugar establecido donde se realizará una determinada actividad.
- ***Atención al beneficiario***, hace referencia al bien o servicio que recibe una persona que tiene particulares necesidades o que se encuentra bajo una condición de pobreza, es su mayoría de veces el apoyo viene de organismos sociales, tal en el caso en esta investigación, el PVL; que entrega alimentos a estos beneficiarios.
- ***Distribución del producto***, en este proceso se originan dos etapas, una de ellas la elaboración y, por otro lado, el consumo del producto; por lo que engloba tanto la producción del mismo hasta que es entregado al consumidor, en este caso los beneficiarios; las acciones que se incluyen dentro de la distribución del producto es el servicio brindado, la cantidad, el lugar y la entrega en el momento indicado.

#### 2.4. Definición de términos básicos

- **Anemia:** La anemia es un trastorno por la disminución de eritrocitos o glóbulos rojos, ante la carencia de glóbulos rojos por falta de folato, tipo vitamina B que también es denominada ácido fólico, estas cantidades son insuficientes acorde a los requerimientos del organismo. (OMS, 2019)
- **Desnutrición:** La desnutrición corresponde al retraso en el crecimiento, estatura inferior de acuerdo a la estatura, la insuficiencia ponderal, peso inferior acorde a la edad del niño, y finalmente la carencia de los micronutrientes, es decir falta de minerales y vitaminas que necesita el organismo para funcionar adecuadamente (OMS, 2019)
- **Pobreza:** Según la Promotora de ayuda para el desarrollo (PROADE, 2019), es una circunstancia o condición tanto social como económica de un sujeto o población la cual no le ayuda a cumplir con sus necesidades básicas.
- **Satisfacción:** EcuRed (2019), asegura que queda representado en el nivel del estado de ánimo de un sujeto el cual resulta de comparar entre lo que perciben por el producto o servicio recibido y las expectativas previas.

## CAPITULO III

### PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación positiva entre la gestión administrativa del Programa Vaso de Leche y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación negativa entre la gestión administrativa del Programa Vaso de Leche y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

- El nivel actual de satisfacción de los beneficiarios del distrito San Ignacio, Cajamarca, 2019 es bajo.
- El nivel de gestión administrativa del Programa Vaso de Leche del distrito San Ignacio, Cajamarca, 2019 es bajo.
- Las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan de manera positiva con la satisfacción de los beneficiarios del PVL, es significativa.

#### 3.2. Variables

- **V. I.:** Gestión administrativa.
- **V. D.:** Satisfacción de los beneficiarios.

### 3.3. Operacionalización

**Tabla 2.**

*Operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Metodología</b>	<b>Población y muestra</b>	
Gestión administrativa	Planificación	Empadronamiento	Encuesta / Cuestionario	No experimental, descriptiva, correlacional	Población: 10908 beneficiarios	
		Selección de beneficiarios				
	Organización	Adquisición de productos				Muestra: 137 beneficiarios
	Dirección	Distribución de alimentos				
Control	Seguimiento y evaluación					
Satisfacción de los beneficiarios	Puntualidad	Lugar	Encuesta / Cuestionario			
	Atención	Ingesta de alimentos				
	Distribución	Almacenamiento				

## CAPITULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Ubicación geográfica

La provincia de San Ignacio, forma parte de las trece (13) provincias de la Región de Cajamarca y a su vez se divide en siete (07) distritos conforman la división política, los cuales son: Namballe, Chirinos, La Coipa, Tabaconas, San José de Lourdes, Huarango y San Ignacio; su límite por el norte es con la República de Ecuador, por el sur con la Provincia de Jaén, por el este con el Departamento de Amazonas y por el oeste con el Departamento de Piura, según el portal web de la Municipalidad de San Ignacio (Munisanignacio.gob.pe, 2019)

La provincia de San Ignacio tiene una extensión de 4 990, 30 kilómetros cuadrados y cuenta con 130 620 habitantes, según el censo del año 2017, su Municipalidad se ubicada en la Av. San Ignacio N° 101 Mz. 11 Lt. 5; albergando las oficinas de los programas sociales, dentro de ello el PVL.

#### 4.2. Diseño de la investigación

Según Hernández et al. (2014) el tipo de investigación es no experimental, dado que no se manipularán deliberadamente las variables en estudio; asimismo cumple con un diseño descriptivo correlacional, dado que se detallarán cada uno de las características que alberga cada variable y se analizará si existe relación entre ambas.

#### 4.3. Métodos de investigación

Hipotético - deductivo, partiendo desde un hecho ya conocido como es el PVL, al estudio del problema que se presenta para finalmente exponer las conclusiones que se obtendrán.

#### 4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

La población de estudio está conformada por las personas beneficiarias del PVL, en el periodo enero – octubre del presente año; cuyas categorías se encuentran entre niños de 0 -1 año, 1 – 6 años, madres gestantes, madres lactantes y ancianos. A continuación, se presenta una tabla de distribución por cada categoría de beneficiario:

**Tabla 3.**

*Población de beneficiarios PVL*

CANTIDAD DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DEL AÑO 2019											
BENEFICIARIO	CANTIDAD POR MESES										
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	
NIÑOS DE 1-6 AÑOS	1433	1522	1117	1356	1245	1415	1271	1450	1320	1482	
NIÑOS DE 0- 1 AÑO	195	181	156	206	159	210	175	212	181	216	
MADRES GESTANTES	74	106	81	107	94	98	87	102	91	77	
MADRES LACTANTES	195	181	156	206	159	210	175	213	181	216	
ANCIANOS	10	0	11	0	19	6	50	41	75	56	
SUBTOTAL	1907	1990	1521	1875	1676	1939	1758	2018	1848	2047	
SEMESTRE				10 908				7671			
TOTAL						18 579					

*Fuente:* Programa Vaso de Leche, distrito San Ignacio.

Debido a la amplia cantidad total que conforma la población, se ha creído a bien considerar para el estudio, solo el primer semestre (enero a julio), donde la población corresponde a 10 908 beneficiarios.

A esta última población se le aplicará fórmula, con la finalidad de obtener la muestra:

n: Tamaño de la muestra

N: Total de la población

p: Probabilidad que ocurra el suceso (0.5)

q: 1 – P. Probabilidad que no ocurra el suceso (0.5)

e: Margen de error de muestreo (7%)

Z: Valor correspondiente al nivel de confianza (1.645)

$$N = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + z^2 * p * q}$$

$$N = \frac{(1.645)^2 * 0.5 * 0.5 * 10908}{(0.07)^2 (10908 - 1) + (1.645)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 137 \text{ beneficiarios}$$

La muestra de investigación estará conformada por ciento treinta y siete (137) beneficiarios, los cuales fueron obtenidos mediante un muestreo no probabilístico aleatorio.

Conforma la unidad de análisis cada uno de los beneficiarios del PVL en el distrito de San Ignacio constituyendo también la unidad de observación.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

Las técnicas a utilizadas en el presente estudio, fueron:

*Encuesta*, es una técnica que permite recopilar información por medio de su instrumento de medición que es el cuestionario, esta técnica fue aplicada para la ejecución de las dos variables de estudio.

Los instrumentos de medición que se consideraron fueron:

**Cuestionario**, es el instrumento correspondiente a la encuesta; en el presente estudio se desarrollaron dos (02) cuestionarios, uno estuvo conformado por veinte (20) preguntas direccionadas a obtener información sobre la gestión administrativa del PVL y el otro cuestionario conformado por diez (10) interrogantes, enfocadas en medir la satisfacción de los beneficiarios de mencionado programa; ambos instrumentos fueron diseñados para medir en escala de Likert.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Para procesar los datos fue necesario que el instrumento sea validado por juicio de expertos siendo revisado por tres especialistas en el tema; seguido a ello, se verificó la confiabilidad del instrumento a través de la determinación del coeficiente de Alfa de Cronbach.

#### **4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.**

##### **Equipos**

Laptop

Proyector.

##### **Materiales**

Papel bond

Lápiz

Lapicero

Corrector

Borrador

Engrapador

Grapas



Perforador

Folder manila

**Insumos**

Viajes

Servicio de mensajería, telecomunicaciones y entre otros

Servicios

**4.8. Matriz de consistencia metodológica**

**Tabla 4.**

Matriz de consistencia

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE SAN IGNACIO, CAJAMARCA, 2019**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuente o instrumento de recolección de datos</b>	<b>Metodología</b>	<b>Población y muestra</b>
<b>Pregunta general</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios en la gestión administrativa del Programa Vaso de Leche del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación de la gestión administrativa del Programa de Vaso de Leche y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019.	<b>Hipótesis general</b> Existe relación positiva entre la gestión administrativa del Programa de Vaso de Leche y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019.	Gestión administrativa	Planificación  Organización  Dirección  Control	Empadronamiento  Selección de beneficiarios  Adquisición de productos  Distribución de alimentos  Seguimiento y evaluación	Encuesta / Cuestionario	No experimental, descriptiva, correlacional	Población: 10908 beneficiarios  Muestra: 137 beneficiarios

<b>Preguntas auxiliares</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Satisfacción de los beneficiarios</b>	<b>Puntualidad</b>	<b>Lugar</b>	<b>Encuesta / Cuestionario</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción actual de los beneficiarios del distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019?	Determinar el nivel de satisfacción actual de los beneficiarios del distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019.	El nivel actual de satisfacción de los beneficiarios del distrito San Ignacio, Cajamarca, 2019 es bajo.		Atención	Ingesta de alimentos	
¿Cuál es el nivel de gestión administrativa del Programa Vaso de Leche del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019?	Determinar el nivel de gestión administrativa del Programa Vaso de Leche del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019.	El nivel de gestión administrativa del Programa Vaso de Leche del distrito San Ignacio, Cajamarca, 2019 es bajo.		Distribución	Almacenamiento	
¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión	Determinar la relación que existe entre las	Las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan				

administrativa con la variable satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de leche con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019?	dimensiones de la gestión administrativa con la variable satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de leche con el nivel de satisfacción de los beneficiarios del distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019.	de manera positiva con la variable satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche con la Satisfacción de los Beneficiarios del distrito San Ignacio, Cajamarca.
--	---	---

---

## CAPITULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Presentación de resultados

Se presentaron los hallazgos siguientes:

Sobre la medición del nivel de gestión administrativa actual del PVL de la Municipalidad de San Ignacio, se registraron los siguientes resultados:

**Tabla 5.**  
*Dimensión planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	5	3,6	3,6	3,6
	Nivel alto	132	96,4	96,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

En base a la tabla 5, del total de encuestados el 96.4% refirieron un nivel alto de la dimensión alto frente al 3.6% que registraron un nivel medio sobre la dimensión de planificación.

**Tabla 6.**  
*Dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	1	,7	,7	,7
	Nivel medio	3	2,2	2,2	2,9
	Nivel alto	133	97,1	97,1	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Teniendo en cuenta la tabla 6, el 97.06% de encuestados sostuvieron un nivel alto sobre la dimensión de organización, seguido del 2.19% que ostentaron un nivel medio y el 0.73% señaló un nivel bajo en cuanto a la evaluación referida a la organización en el PVL.

**Tabla 7.**  
*Dimensión directivas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	1	,7	,7	,7
	Nivel medio	9	6,6	6,6	7,3
	Nivel alto	127	92,7	92,7	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Basado en la tabla 7, del total de encuestados el 92.70% señalaron un nivel alto en cuanto a la dimensión directivas, seguidamente, el 6.57% evaluaron como medio y finalmente un 0.73% indicaron un nivel bajo respecto a la dimensión directiva.

**Tabla 8.**  
*Dimensión control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	1	,7	,7	,7
	Nivel medio	7	5,1	5,1	5,8
	Nivel alto	129	94,2	94,2	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Respecto a la tabla 8, el 94.16% indicaron un nivel alto sobre el control, seguido del 5.11% que calificaron un nivel medio y el 0.73% ostentaron un nivel bajo sobre la supervisión de distribución de beneficiarios, luego la supervisión del consumo de leche; por consiguiente, la evaluación del plan operativo, monitoreo de peso y talla para identificar la desnutrición y la fiscalización en las labores realizadas dentro del PVL.

**Tabla 9.**  
*Variable gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	1	,7	,7	,7
	Nivel alto	136	99,3	99,3	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

En base a la tabla 9, el 99.27% del total de encuestados registraron un nivel alto de gestión administrativa ante el 0.73% que calificaron un nivel medio evaluando sus cuatro dimensiones que fueron la planificación, organización, directivas y control.

En cuanto a la medición de la variable satisfacción de beneficiarios:

**Tabla 10.**  
*Dimensión puntualidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	3	2,2	2,2	2,2
	Nivel medio	6	4,4	4,4	6,6
	Nivel alto	128	93,4	93,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Teniendo en cuenta la tabla 10, el 93.43% del total de encuestados sostuvieron un nivel alto de la dimensión puntualidad, seguido del 4.38% que indicaron un nivel medio y el 2.19% ostentaron un nivel bajo en cuanto a la evaluación de la puntualidad en el reparto oportuno diario de los recursos alimentarios y existe el cumplimiento de las directivas de salubridad en los espacios donde son entregados los alimentos a sus respectivos beneficiarios.

**Tabla 11.**  
*Dimensión atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	1	,7	,7	,7
	Nivel medio	1	,7	,7	1,5
	Nivel alto	135	98,5	98,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Respecto a la tabla 11, el 98.54% señalaron un nivel alto de la dimensión atención, seguido del 0.73% que respectivamente ostentaron un nivel medio y nivel bajo sobre la evaluación respecto a la responsabilidad al momento de recoger los recursos alimentarios, la atención brindada al beneficiario, cumplimiento del servicio para niños menores de 5 años, ancianos y gestantes con su respectiva priorización.

**Tabla 12.**  
*Dimensión distribución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	2	1,5	1,5	1,5
	Nivel medio	13	9,5	9,5	10,9
	Nivel alto	122	89,1	89,1	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Teniendo en cuenta la tabla 12 y figura 8, el 89.05% del total de encuestados ostentaron un nivel alto de la dimensión distribución, luego el 9.49% que registraron un nivel medio ante el 1.46% que indicaron un nivel bajo en cuanto a la evaluación de la distribución y almacenamiento de la leche en sus diferentes presentaciones, subproductos nutricionales bajo las normas de salubridad, de igual forma, que se encuentren libre de roedores, insectos o suciedad; por consiguiente, mantener una adecuada temperatura y tiempo recomendado.



**Tabla 13.***Variable satisfacción de beneficiarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	1	,7	,7	,7
	Nivel medio	1	,7	,7	1,5
	Nivel alto	135	98,5	98,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

En base a la tabla 13, el 98.54% del total de encuestados indicaron un nivel alto respecto a la satisfacción, seguido del 0.73% que respectivamente señalaron un nivel medio y nivel bajo a través de la medición de sus tres dimensiones que fueron la puntualidad, atención y distribución dentro del PVL.

Sobre la determinación de la correspondencia que existe entre las dimensiones de la gestión administrativa con la variable satisfacción de los beneficiarios del PVL, se tuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 14.***Relación entre dimensiones de gestión administrativa y la variable satisfacción*

			Variable Satisfacción
Rho de Spearman	Planificación	Coef. Correl.	,217*
		Sig. (bilateral)	,011
		N	137
	Organización	Coef. Correl.	,126
		Sig. (bilateral)	,142
		N	137
	Directivas	Coef. Correl.	,150
		Sig. (bilateral)	,080
		N	137
	Control	Coef. Correl.	,334**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	137

En base a la tabla 14, se observa una correspondencia positiva baja entre variable satisfacción y las dimensiones planificación, organización, directivas y control, presentando como coeficiente de correlación: 0.217, 0.126, 0.150 y 0.334 respectivamente.

Finalmente, se determinó la correspondencia existente entre la gestión administrativa con el nivel de satisfacción de los beneficiarios del PVL, registrando los siguientes resultados:

**Tabla 15.**

*Relación entre las variables gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios*

			Gestión administrativa	Satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Gestión administrativa (GA)	Coef. Correl. Sig. (bilateral) N	1,000 . 136	,403** ,000 136
	Satisfacción de beneficiarios (SB)	Coef. Correl. Sig. (bilateral) N	,403** ,000 136	1,000 . 137

Teniendo como referencia a la tabla 15, se realizó la prueba de Spearman que permitió registrar un coeficiente de correspondencia igual a 0.403 evidenciando la existencia una correlación positiva moderada entre las variables en estudio.

## 5.2. Discusión de resultados

Lo mostrado en la tabla 13, se afirma que el 98.54% del total de encuestados indicaron un nivel alto en la variable satisfacción, seguido del 0.73% que respectivamente señalaron un nivel medio y nivel bajo a través de la medición de sus tres dimensiones las cuales fueron la puntualidad en la entrega, atención y distribución de los alimentos en el PVL, asimismo se evaluaron sus tres dimensiones, según la tabla 10, el 93.43% del total de encuestados sostuvieron un nivel alto de la dimensión puntualidad el 4.38% que indicaron un nivel medio y el 2.19% ostentaron un nivel bajo en cuanto a la evaluación de la puntualidad de distribución diaria de los recursos alimentarios y si se da cumplimiento a las indicaciones de salubridad en los espacios de entrega de los recursos a los beneficiarios; luego, en la tabla 11, el 98.54% señalaron un nivel alto de la dimensión atención, seguido del 0.73% que respectivamente ostentaron un nivel medio y nivel bajo sobre la evaluación de la responsabilidad al momento de recoger los alimentos, la atención brindada al beneficiario, cumplimiento del servicio correspondiente a los niños menores de 5 años, ancianos y gestantes con su respectiva priorización; por consiguiente, en la tabla 12, el 89.05% del total de encuestados ostentaron un nivel alto de la dimensión distribución, luego el 9.49% que registraron un nivel medio ante el 1.46% que indicaron un nivel bajo en cuanto a la evaluación de la distribución y almacenamiento de la leche líquida y pasteurizada (utilizada como principal insumo), subproductos nutricionales bajo las indicaciones de salubridad, de igual forma, que se encuentren libre de roedores, insectos o suciedad; por consiguiente, mantener una adecuada temperatura y tiempo recomendado; esto se alinea con la investigación que desarrolló (Rojas, 2015) quien concluyó que el factor satisfacción está en un 82.4%, por lo cual se puede aplicar el modelo, correspondiente a los resultados referidos al factor organizacional es el cual mayor grado de incidencia tienen sobre la satisfacción con un 0.20 puntos respecto al factor humano el cual tuvo una calificación buena de 76.7% en cuanto a la entrega de información pertinente y el factor espacios físicos que tuvo una calificación mala de un 62.6% en el aspecto de los baños, por lo mencionado se establecieron pautas para la preparación de una estrategia la cual aporte en el mejoramiento de la imagen corporativa del municipio; esto se basa en la teoría de (Kotler y Lane, 2016) quienes sostuvieron que la satisfacción es la agrupación de los sentimientos de placer o decepción que presenta un individuo respecto al desempeño de

un producto solicitado o servicio recibido frente a las perspectivas que asumía previamente. Boy (2019), logró establecer que el nivel de la variable satisfacción es predominante medio en un 70,7%, por ello es importante considerar los factores que influyen sobre la satisfacción de los beneficiarios, Sotomayor (2021), encontró que los componentes relacionados a satisfacción correspondieron a la edad, encontrarse desocupado y encontrarse en condición de gestante con un 90,00%. Jara y Villalobos (2020), consideran importante atender respecto a la satisfacción: atención a los beneficiarios, puntualidad, satisfacción y distribución de los productos.

En cuanto, a la tabla 9, el 99.27% del total de encuestados registraron un nivel alto de gestión administrativa ante el 0.73% que calificaron un nivel medio evaluando sus cuatro dimensiones que fueron la planificación, organización, directivas y control; así mismo, se realizó la evaluación por dimensiones, de acuerdo a la tabla 5 que mide la dimensión planificación se registró que el 96.4% refirieron un nivel alto de la dimensión frente al 3.6% que registraron un nivel medio sobre la dimensión de planificación; seguido, se midió la tabla 6 en cuanto a la dimensión organización un 97.06% de la muestra sostuvo nivel alto sobre la dimensión de organización, seguido del 2.19% que ostentaron un nivel medio y el 0.73% señaló un nivel bajo en referencia a la evaluación de la organización en el PVL; por consiguiente, en la tabla 7 se evaluó la dimensión directivas donde el 92.70% señalaron un nivel alto, además el 6.57% que sostuvieron un nivel medio y finalmente el 0.73% indicaron un nivel bajo respecto a la dimensión directiva y sobre la dimensión control, de acuerdo a la tabla 8 el 94.16% indicaron un nivel alto sobre el control, seguido del 5.11% que calificaron un nivel medio y el 0.73% ostentaron un nivel bajo sobre la supervisión de distribución de beneficiarios, luego la supervisión del consumo de leche; por consiguiente, la evaluación del plan operativo, monitoreo de peso y talla para identificar la desnutrición y la fiscalización en las labores realizadas dentro del PVL; cuyos resultados están alineados con la investigación de (Antón, 2016) quien concluye que el 86% de los encuestados calificó en un nivel alto la gestión del PVL en la municipalidad de Jaén, asimismo, respecto a la dimensión supervisión en el área de buenas prácticas al momento de manipular los alimentos, la gestión del programa se encuentra en un nivel alto con un 43%, con tendencia a medio de 35%; proponiéndose un modelo administrativo que mejore

el nivel de gestión en cuanto a los procesos del PVL, esto se basa en la teoría de (Espinoza, 2013) que mencionó que la gestión administrativa es la agrupación de acciones por la cual la gerencia de la empresa lleva cabo proyectos cumpliendo con los métodos que la administración contempla, considerando: planificar, dirigir, coordinar y controlar. Boy (2019), en su estudio logró determinar que el nivel de la primera variable gestión es predominantemente medio con 75,9%.

En la tabla 14 se observa una correspondencia positiva baja entre la dimensión planificación con la variable satisfacción cuyo coeficiente de 0.217, seguido, se registró un coeficiente igual a 0.126 y 0.150 sosteniendo una correspondencia positiva muy baja entre la dimensión organización y la dimensión directivas con la satisfacción de los beneficiarios respectivamente; por consiguiente, se ostentó una relación positiva baja cuyo coeficiente de correlación fue 0.334 entre la dimensión control y satisfacción de los beneficiarios del PVL; alineado con el trabajo de investigación de (Sánchez, 2018) quien concluyó que en cuanto al agrado de los beneficiarios el 80% percibe un nivel bajo, en la dimensión expectativas el 87.15% percibió también un nivel bajo, lo mismo ocurrió con la dimensión del valor percibido obteniendo un puntaje de 91.43% de nivel bajo, así también para la dimensión calidad de servicio con un 78.57% se concentró en el nivel bajo; por consiguiente, en cuanto al grado de correspondencia de lo presupuestado en el PVL y la satisfacción de los beneficiarios del programa es estrecha; esto se basa en la teoría de (Chiavenato, 2011) que sostiene que la gestión constituye el primer accionar de la administración, siendo un estrecho vínculo entre la planificación y las metas a lograr, ello se basa en una adecuada y correcta aplicación de los procesos administrativos que consisten en planear, organizar, dirigir y controlar acciones en beneficio de las gestiones..

En la tabla 15 se realizó la prueba de Spearman que permitió registrar un coeficiente de correspondencia de 0.403 evidenciando que hay una correlación positiva moderada entre las variables en estudio; resultados que van alineados con los de Zapata (2020), quien buscó establecer también el grado de correspondencia entre ambas variables, resultando mediante la prueba tau-b de Kendall es  $K-b = 0,523$  un nivel de significancia menor al 5% con un  $p= 0.003$ , permitiendo concluir que el nivel de cumplimiento de GPVL queda relacionado

directa y significativamente con el nivel de satisfacción en los beneficiarios. El 81,5% de los beneficiarios perciben al cumplimiento de la GPVL en un nivel alto; en la misma línea, Eslava (2022), desarrolló una indagación científica en la que se planteó determinar el grado de correspondencia que existe entre el PVL y la satisfacción de sus beneficiarios al programa, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,98, considerando un p-valor de 5%, siendo que, a un mejor manejo de los recursos públicos destinados al PVL, mejor serán los niveles de satisfacción de los beneficiarios; Hidalgo et al. (2021), también propusieron en su estudio, determinar el nivel de relación que existe entre el nivel de gestión del PVL y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa, los resultados señalan que el nivel de relación es positiva pero débil, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.105, y el nivel de significancia es 0,04, mostrando que la correlación es significativa y evidencia contundente de la confirmación de la hipótesis planteada; así también con el estudio realizado por (Esteban, 2017) logró concluir una correlación positiva significativa con un Rho de Spearman= 0.810, asimismo se halló una correlación positiva (0.777) entre la dimensión calidad del producto y la satisfacción del usuario, finalmente se halló una correspondencia positiva ( $r=0.692$ ) entre la dimensión servicios brindados y la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del Paraíso” del distrito Villa María del Triunfo; esto se basa en lo establecido en el Reglamento Interno del Programa Vaso de Leche - (RIPVL, 2019) que establece que el PVL de la Municipalidad Provincial de San Ignacio tiene como finalidad la planificación, ejecución, control y supervisión de múltiples actividades que se deben realizar con la finalidad de mejorar la nutrición de los niños y niñas desde los 0 hasta los 6 años de edad, madres en el período de gestación y en periodo de lactancia, de manera tal que se priorice la atención a aquellas personas que se encuentren en un estado de desnutrición o afectados por tuberculosis (TBC). Asimismo, en la medida en que se cumpla con la atención a la población antes mencionada que forman parte de la primera prioridad, se podrá alcanzar la atención a niños y niñas, de 7 hasta los 13 años de edad; además de ancianos y afectados con TBC de condición económica pobre y pobre extrema.

### 5.3. Contrastación de hipótesis

Se pudieron lograr los siguientes resultados:

En cuanto a la primera hipótesis específica establecida de la siguiente manera:

H<sub>1</sub>: El nivel actual de satisfacción de los beneficiarios del distrito San Ignacio, Cajamarca, 2019 es bajo.

**Tabla 16.**  
*Contrastación de primera hipótesis específica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	1	,7	,7	,7
	Nivel medio	1	,7	,7	1,5
	Nivel alto	135	98,5	98,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

De acuerdo a la contrastación realizada, se evidencia que el nivel actual de satisfacción de los beneficiarios del distrito San Ignacio, Cajamarca, 2019 es alto, por lo tanto, queda rechazada la hipótesis planteada.

Por otro lado, en cuanto a la segunda hipótesis específica que fue la siguiente:

H<sub>2</sub>: El nivel de gestión administrativa del PVL del distrito San Ignacio, Cajamarca, 2019 es bajo.

**Tabla 17.**  
*Contrastación de segunda hipótesis específica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	1	,7	,7	,7
	Nivel alto	136	99,3	99,3	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Según la contrastación se rechaza la segunda hipótesis específica planteada concluyendo que es alto el nivel de gestión administrativa.

Respecto a la tercera hipótesis específica que fue la siguiente:

H3: Las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan positivamente con la satisfacción de los beneficiarios del PVL, es significativa.

**Tabla 18.**  
*Contrastación de tercera hipótesis específica*

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Planificación	Coef. Correl.	,217*
		Sig. (bilateral)	,011
		N	137
	Organización	Coef. Correl.	,126
		Sig. (bilateral)	,142
		N	137
	Directivas	Coef. Correl.	,150
		Sig. (bilateral)	,080
		N	137
	Control	Coefficiente de correlación	,334**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	137

En la medición de la correspondencia que existe entre las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción, se evidenció que la planificación tuvo un coeficiente de correlación de 0.217, seguido de la dimensión organización cuyo valor de correlación fue 0.126; por consiguiente, la dimensión directiva ostentó un coeficiente de 0.150 y la dimensión control obtuvo un coeficiente igual a 0.334; en las cuatro dimensiones detalladas se registra una correspondencia positiva con satisfacción de los beneficiarios, aceptando la hipótesis establecida.

Finalmente, en relación a las hipótesis de investigación e hipótesis nula que fueron planteadas de la siguiente manera:



**Tabla 19.***Contrastación de hipótesis*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,157	137	,000	,154	137	,000
Satisfacción de beneficiarios	,295	137	,000	,251	137	,000

El análisis de las variables presentadas evidencia por Kolmogorov-Smirnov que el valor de la Sig, es menor que 0.05, por lo que aceptamos que los datos no provienen de una distribución normal, por lo tanto, realizamos la aplicación de la correlación de Rho de Spearman. Por lo que es aceptable la hipótesis de investigación.

Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa del PVL y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión administrativa del PVL y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Distrito de San Ignacio, Cajamarca, 2019.

**Tabla 20.***Contrastación de la hipótesis principal*

			Gestión administrativa	Satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coef. Correl	1,000	,403**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	136	136
Satisfacción de beneficiarios	Satisfacción de beneficiarios	Coef. Correl	,403**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	136	137

La prueba de Spearman permitió determinar un coeficiente de correspondencia igual a 0.403, señalando relación positiva moderada entre las variables estudiadas, por lo tanto, hipótesis nula queda rechazada.

## CONCLUSIONES

1. Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios del programa vaso de leche, el 98.54% la calificaron en un nivel alto; del mismo modo, considerando sus dimensiones: puntualidad, atención y distribución los clientes las evaluaron en un nivel alto de 93.43%, 98.54% y 89.05%, respectivamente, siendo más influyente sobre la satisfacción la dimensión atención.
2. Al evaluar el nivel de gestión administrativa, el 99.27% del total de encuestados la consideraron en un nivel alto; considerando sus dimensiones planificación, organización, dirección y control, las calificaron en un nivel alto de 96.4%, 97.06%, 92.70% y 94.16%, respectivamente, siendo la dimensión más influyente la planificación.
3. Existe una correspondencia positiva baja entre la dimensión planificación con la variable satisfacción cuyo coeficiente de correlación fue 0.217; además se registró un coeficiente de correspondencia de 0.126 y 0.150 sosteniendo una relación positiva muy baja considerando las dimensiones organización y directivas con la satisfacción de los beneficiarios respectivamente; finalmente, se registró una relación positiva baja (0.334) entre la dimensión control y la variable satisfacción de los beneficiarios del PVL.
4. Existe una correspondencia moderada (0.403) entre la gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche.
5. La prueba de Spearman permitió determinar un coeficiente de correlación igual a 0.403 el cual indica que existe una relación positiva moderada entre las variables de gestión administrativa con la satisfacción de los beneficiarios, por lo tanto, la hipótesis nula queda rechazada.

## **RECOMENDACIONES**

1. A los representantes de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, se sirvan asignar de manera oportuna el presupuesto al PVL a fin de evitar retrasos en el cumplimiento de las actividades programadas por el organismo social.
2. Al Comité directivo del PVL, realizar coordinaciones respectivas las cuales permitan mejorar la gestión administrativa del Programa; asimismo deben elaborar un plan de trabajo, detallando las actividades y estrategias a poner en marcha, las cuales son necesarias para satisfacer a los beneficiarios; de igual forma, emitan a tiempo los reportes de distribución de alimentos para un mayor control y orden, haciendo cumplir fielmente el reglamento establecido.
3. A los colaboradores del PVL, que desarrollen de manera adecuada las actividades asignadas con el propósito de contribuir a la satisfacción de los beneficiarios, asimismo comprometerse con el cuidado de los recursos y patrimonio asignados.
4. A los beneficiarios del PVL, cumplan oportunamente con el recojo de los alimentos, firmando de manera oportuna la documentación respectiva, de tal forma se garantice la correcta distribución; asimismo, deberán asistir y cooperar de manera activa con el desarrollo de las actividades organizadas por el comité.
5. A otros investigadores, profundizar en nuevos estudios relacionados a la gestión administrativa y satisfacción de los favorecidos con los PVL.

## REFERENCIAS

- Abanto, R. (2017). *Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, Provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el periodo comprendido entre 2015 - 2016*. Lima, [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11971/ABANTO\\_CABRERA\\_ANALISIS\\_DE\\_LA\\_GESTION\\_DEL\\_PROGRAMA\\_VASO\\_DE\\_LECHE\\_DEL\\_DISTRITO\\_DE\\_SANTIAGO\\_DE\\_SURCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11971/ABANTO_CABRERA_ANALISIS_DE_LA_GESTION_DEL_PROGRAMA_VASO_DE_LECHE_DEL_DISTRITO_DE_SANTIAGO_DE_SURCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aguilar, L. y Ch. A. (2021). Consecuencias de la ausencia del desayuno/merienda escolar: una evaluación de impacto. *LAJED*, 35, 95-133. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_serial&pid=2074-4706](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_serial&pid=2074-4706)
- Aramburu, C. (2013). *Políticas Social en el Perú*. Lima: CCSS PUCP.
- Araujo, C. (2019). *El programa del vaso de leche y condiciones de vida de las socias del club de madres El Buen Pastor, Pesqueda – Trujillo*, [Tesis de pregrado Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNT. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15732/CAROLINA%20ARAUJO%20TRELLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Armada, E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*. España, [Tesis de posgrado, Universidad de Murcia – España]. Repositorio Tesis en Red. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequ>
- Borré, Y. (2013). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución prestadora de servicios de Salud de Barranquilla*, [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia]. Repositorio UNAL. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/20123>

- Boy, L. (2019). *Gestión del Programa del Vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del Sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo, 2019*, [Tesis de posgrado Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37835/boy\\_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37835/boy_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carro, R. y González, D. (2020). Administración de la calidad total. [https://nulan.mdip.edu.ar/id/eprint/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](https://nulan.mdip.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Castillón, C. (25 de Febrero de 2019). *Municipio deja sin vaso de leche a niños de Pueblo Nuevo. Correo*. <https://diariocorreo.pe/edicion/ica/municipio-deja-sin-vaso-de-leche-ninos-de-pueblo-nuevo-872617/>
- Cerna, A. (2010). *Programa de vaso de leche y sus beneficiarios*. Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Cupueran, J. (2018). *Análisis de la Satisfacción del cliente en la empresa purificadora de agua Vida Nueva*, [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio PUCESA. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2758/1/76919.pdf>
- Cusicuna, J., Neira, . I., Mamani, J., & Aragón, W. (2023). Evaluación de un programa social en la ciudad de Puno, Perú. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 3(2), 66–80. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8878428>
- Defensoría del Pueblo (2020). *Municipio de La Coipa en Cajamarca debe garantizar entrega oportuna de productos del Programa Vaso de Leche*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-municipio-de-la-coipa-en-cajamarca-debe-garantizar-entrega-oportuna-de-productos-del-programa-vaso-de-leche/>
- EcuRed. (22 de Octubre de 2019). *EcuRed:Enciclopedia cubana*. EcuRed:Enciclopedia cubana: [https://www.ecured.cu/Satisfacci%C3%B3n\\_del\\_cliente](https://www.ecured.cu/Satisfacci%C3%B3n_del_cliente)

- El Comercio. (10 de Noviembre de 2018). *Cajamarca: alimentos del programa Vaso de Leche no son almacenados y distribuidos adecuadamente*. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/peru/cajamarca/cajamarca-alimentos-programa-vaso-leche-son-almacenados-distribuidos-adecuadamente-noticia-576332-noticia/>
- Elias, J. (16 de Enero de 2019). *Desabastecimiento del Vaso de Leche afecta a 9 mil beneficiarios en Chimbote*. *La República*. <https://larepublica.pe/sociedad/1395408-desabastecimiento-vaso-leche-afecta-9-mil-beneficiarios-chimbote/>
- Eslava, J. (2022). *Programa “Vaso de Leche” y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape*, [Tesis de posgrado Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97549/Eslava\\_SJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97549/Eslava_SJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, J. (2013). *Gestión Administrativa*.
- Esteban, V. (2017). *Programa Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios "Lomas del Paraiso" distrito Villa María del Triunfo, Lima*, [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8963>
- Florensa, R. (2015). *Evaluación de la calidad y satisfacción del usuario de los Espacios Naturales protegidos de Montaña. Aplicación al Parc Nacional d'Aiguestortes i Estany de Sant Maurici*. España, [Tesis posgrado, Universidad de Lleida-España]. Repositorio Tesis en Red. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/371150/Trfg1de1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gonzales, R. (2018). *El programa del vaso del vaso de leche y el derecho a la alimentación de los niños de 0 a 6 años en el Perú en el año, 2017*. Lima, [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19861>

- Hernandez, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrera (2019). *Satisfacción del Programa vaso de Leche en las Socias de la Directiva de los Comités del Programa Vaso de Leche del Distrito Catacaos, Piura – 2018*, [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37944/Herrera\\_RCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37944/Herrera_RCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hidalgo, C., Espinoza, F. y Coz, Y. (2021). *Nivel de gestión del programa social vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios en el Distrito de Tomaykichwa periodo 2019*, [Tesis de pregrado, Universidad Hemilio Valdizán Huánuco]. Repositorio Hueval. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6489/TEC00417H51.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jara, L. y Villalobos, E. (2020). *Gestión administrativa y la atención a los beneficiarios del programa vaso de leche en el Distrito de La Victoria Chiclayo 2020*, [Tesis de pregrado Universidad Señor de Sipán]. Repositorios latinoamericanos. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4902207>
- Kotler, P. y Lane, K. (2016). *Dirección de marketing* (Decimoquinta ed.). México DF, México: Pearson Educación.
- La Hora. (19 de Octubre de 2018). *Programa vaso de Leche con serios problemas en Talara*. La Hora. <https://lahora.pe/piura-programa-vaso-de-leche-con-serios-problemas-en-talara-ji/>
- Lavado, J. (2021). *Gestión del programa del vaso de leche y estado nutricional de la población de niños beneficiarios, de primera prioridad. Amarilis, Huánuco*, 2019, [Tesis de posgrado Universidad de Huánuco] Repositorio UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3495/Lavado%20Orizano>



[%2C%20Jessica%20Fabrini.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

López Rodríguez, D. N. (2021). Propuesta de políticas de Gestión Municipal para la Reducción de la desnutrición infantil en la Municipalidad Distrital de Ocos, Ocos – 2018. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 6(1), 143-159. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/59>

Mamani, Y. (2021). *Calidad de vida en los niños del Programa Social Vaso de Leche del Barrio Virgen de las Mercedes Salcedo Puno-2018*, [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú]. Repositorio RENATI. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3223068>

MEF. (24 de Octubre de 2019). *Ministerio de Economía y Finanzas*. <https://www.mef.gob.pe/es/politica-economica-y-social-sp-2822/243-transferencias-de-programas/393-programa-de-vaso-de-leche>

Munisanignacio.gob.pe. (24 de Octubre de 2019). *munisanignacio.gob.pe*. <http://munisanignacio.gob.pe/index.php/san-ignacio/division-politica>

OMS. (22 de Octubre de 2019). Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/features/qa/malnutrition/es/>

OMS. (23 de Octubre de 2019). Organización Mundial de la Salud. [https://www.who.int/vmnis/indicators/haemoglobin\\_es.pdf](https://www.who.int/vmnis/indicators/haemoglobin_es.pdf)

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2021). *El estado de la seguridad Alimentaria y la Nutrición en el Mundo*. <https://www.fao.org/3/cb4474es/cb4474es.pdf>

Otero, E. (2020). *Gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio a beneficiarios menores de 6 años en el distrito de Huanchaco-2019*, [Tesis de Maestría, Trujillo-Perú, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45229/Otero\\_AECSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45229/Otero_AECSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Phillips, A. (2017). *Gestión administrativa y la motivación laboral de los trabajadores del Policlínico Señor de los Milagros del Centro Poblado Vista Alegre de Ayacucho, Perú*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- PNUD. (16 de Octubre de 2019). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*.
- PROADE. (22 de Octubre de 2019). *Promotora de Ayuda al Desarrollo*. <https://www.asociacionproade.org/blog/qu%C3%A9-es-la-pobreza/>
- Quispe, M. (2018). *Estado Nutricional de niños menores de cinco años beneficiarios del Vaso de Leche caserío Pata Pata y barrio San Martín - Cajamarca – 2018*, [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio UNC. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2887/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramirez, J. (15 de Marzo de 2019). *Estudiantes de colegio de Medellín se intoxicaron con alimentos del PAE. NCN Radio*. <https://www.rcnradio.com/colombia/antioquia/estudiantes-de-colegio-de-medellin-se-intoxicaron-con-alimentos-del-pae>
- Ramírez, M. (2017). *La satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo-La Victoria, 2016*. Lima, [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16046>
- RIPVL. (2019). *Reglamento Interno del Programa Vaso de Leche San Ignacio – Cajamarca 2019 – 2021*. San Ignacio, Cajamarca: Municipalidad Provincial San Ignacio.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado. Santiago de Chile*, [Tesis de posgrado Universidad de Chile]. Repositorio UChile. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una->

[Municipalidad.pdf?sequence=1](#)

Rojas, M. (2021). Programa vaso de leche y calidad de atención a los beneficiarios del Distrito de Samegua, 2021, [Tesis de pregrado, Universidad de Moquegua]. Repositorio UNAM. [https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/309/D095\\_71047332\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/309/D095_71047332_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Saavedra García, L. A., & Sánchez Dávila, D. K. (2021). Distribución de alimentos de los comités de vaso de leche: programa social desarrollado por la municipalidad provincial de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6357-6387. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/774>

Sánchez, N. (2018). *El Presupuesto del Programa del Vaso de Leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la Municipalidad Distrital de Choropampa, 2018*, [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29155/Sanchez\\_MN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29155/Sanchez_MN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Savedra, J. (2022). Management of Glass of Milk Program and Satisfaction of Beneficiaries in a Province of Peru. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 36 (1), 21-37. <http://eparchives.uk/id/eprint/501/1/768-Article%20Text-1288-1-10-20221126.pdf>

Sen, A. (2000). *Desarrollo y Libertad*. Barcelona, España: Planeta.

Shoenenberg De Wollants, M. (18 de Marzo de 2018). *Adiós al programa presidencial Vaso de Leche*. [elsalvador.com. https://www.elsalvador.com/opinion/editoriales/adios-al-programa-presidencial-vaso-de-leche/459222/2018/](https://www.elsalvador.com/opinion/editoriales/adios-al-programa-presidencial-vaso-de-leche/459222/2018/)

Sotomayor, X. (2021). Factores asociados a la satisfacción del programa vaso de leche en el Distrito de Miraflores – Arequipa [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6843fbe7-9451-49fa-9d7a-6b0aa84f7fa8/content>

- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración* (Segunda ed.). México, Tlhuaca: Grupo Editorial Patria.  
<https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=TEORIAS+DE+fayol&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjp7OCw65foAhUMHqwKHajuBocQ6AEIYTAH#v=onepage&q&f=false>
- Universidad Internacional Iberoamericana (2022). *Relación entre la satisfacción del cliente y el modelo Kano*. <https://blogs.unib.org/proyectos/2019/05/20/relacion-entre-la-satisfaccion-del-cliente-y-el-modelo-kano/>
- Urieta, Y. (04 de Julio de 2019). *Programa de entrega de leche a estudiantes presenta deficiencias*. Panamá América.  
<https://www.panamaamerica.com.pa/sociedad/programa-de-entrega-de-leche-estudiantes-presenta-deficiencias-1138324>
- Vega, P. (1998). Teoría de sistemas y evaluación de programas sociales. Última Década N°9, 260. <http://www.cidpa.cl/wp-content/uploads/2013/05/9.7-Morales.pdf>
- Villanueva, L. M. (2019). *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche (PVL) en el distrito de Tocache, Región de San Martín*, [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva , Tingo María – Perú]. Repositorio La Referencia.  
[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_7609f8e2b2711837d109bb347f084a4b/Description#tabnav](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_7609f8e2b2711837d109bb347f084a4b/Description#tabnav)
- Zapata, E. (2020). *Nivel de cumplimiento de gestión del programa vaso de leche y nivel de satisfacción de los beneficiarios del distrito Moche, 2019*, [Tesis de posgrado Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45214>
- Zeithaml, V. , Bitner M. y Gremler, D. (2009). *Mercadotecnia de Servicios*. México: Mc Graw Hill

Zirena, P. (2019). *Gestión del Programa de Vaso de Leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del Distrito de Majes - Provincia de Caylloma. Arequipa, Perú*, [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/6a7be25d-fb1d-4400-814e-fca1e768e2c7>

Zúñiga, C. (2019). *Gestión del programa de vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del Distrito de Majes Provincia de Caylloma* [Tesis de posgrado Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNAS. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/86921d14-d005-4d3b-b88d-b34e88cd6153/content>

## APÉNDICE

### Apéndice 1. Instrumentos de medición

<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA</b> <b>ESCUELA DE POSGRADO</b> <b>PROGRAMA DE MAESTRIAS EN CIENCIAS</b> <b>MENCION ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA</b>										
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE SAN IGNACIO, CAJAMARCA, 2019</b>										
<b>INSTRUCCIONES:</b> Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Siempre (5) – Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) - Nunca (1)										
<b>Gestión administrativa</b>										
<b>ÍTEMS</b>					<b>ESCALA</b>					
					1	2	3	4	5	
<b>Dimensión planificación</b>										
1	¿El ingreso de beneficiarios se realiza de acuerdo un empadronamiento?									
2	¿La Junta Directiva cumple con la presentación de los documentos del empadronamiento correcta y oportunamente?									
3	¿La selección de beneficiarios es según normas y leyes establecidas?									
<b>Dimensión organización</b>										
4	¿Selecciona y aprueba el tipo de los insumos alimenticios?									
5	¿Los servicios del programa del vaso de leche son adecuados en la nutrición del beneficiario?									
<b>Dimensión directiva</b>										
6	¿Cumple con el requisito de abastecimiento obligatorio los 7 días de la semana?									
7	¿Coordina la oportuna entrega y recepción de los insumos?									

<b>Dimensión control</b>						
8	¿Supervisa que la distribución sea de acuerdo al padrón de beneficiarios?					
9	¿Supervisa el consumo de leche y/o alimento complementario?					
10	¿Formula y evalúa su plan operativo en forma trimestral?					
11	¿Realizan el control de peso y talla para determinar los estados de desnutrición?					
12	¿Fiscalizan la labor que realizan las presidentas de los comités en la preparación y servido de los alimentos?					



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE SAN IGNACIO, CAJAMARCA, 2019**

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Siempre (5) – Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) - Nunca (1)

**Satisfacción de los beneficiarios**

ÍTEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión puntualidad</b>						
1	¿La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos se cumple?					
2	¿El lugar de la entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad?					
<b>Dimensión atención</b>						
3	¿La responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual?					
4	¿La atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada?					
5	¿El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, kiwicha, maca) es de mayor atención en niños menores de 5 años?					
6	¿El servicio de alimentación a los ancianos y gestantes, es de prioridad e importancia?					
<b>Dimensión de distribución</b>						
7	¿La distribución de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (¿avena, maca, quiwicha?) es igual para todos los beneficiarios?					
8	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (¿avena, maca, quiwicha?) cumplen con las normas de salubridad?					



9	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (¿avena, maca, quiwicha?) está libre de roedores, insectos o suciedad?					
10	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (¿avena, maca, química?) se mantiene con la temperatura adecuada y el tiempo recomendado?					



## FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 1: Satisfacción de los beneficiarios.

TÍTULO: "Gestión Administrativa y su relación con el Nivel de Satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de San Ignacio - Cajamarca, 2019"

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Melendres Herrera Hernán.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	ASPECTOS DE VALIDACIÓN																					
		DEFICIENTE 0-20		REGULAR 21-40		BUENA 41-60		MUY BUENA 61-80		EXCELENTE 81-100													
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado Esta expresado en directivas observables																						
2. Objetividad																							
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																						
4. Organización	Contiene una estructura lógica																						
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																						
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																						
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																						
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																						
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																						
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																						



Firma del experto

Apellidos y Nombres: LEÓN MORALES, MARÍA ESTHER

DNI: 56612668

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: \_\_\_\_\_

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: .95

Lugar y Fecha: Cajamarca, \_\_18\_\_ de \_\_junio\_\_ de 2021

### Apéndice 3. Figuras de la encuesta

Figura 1. Dimensión planificación

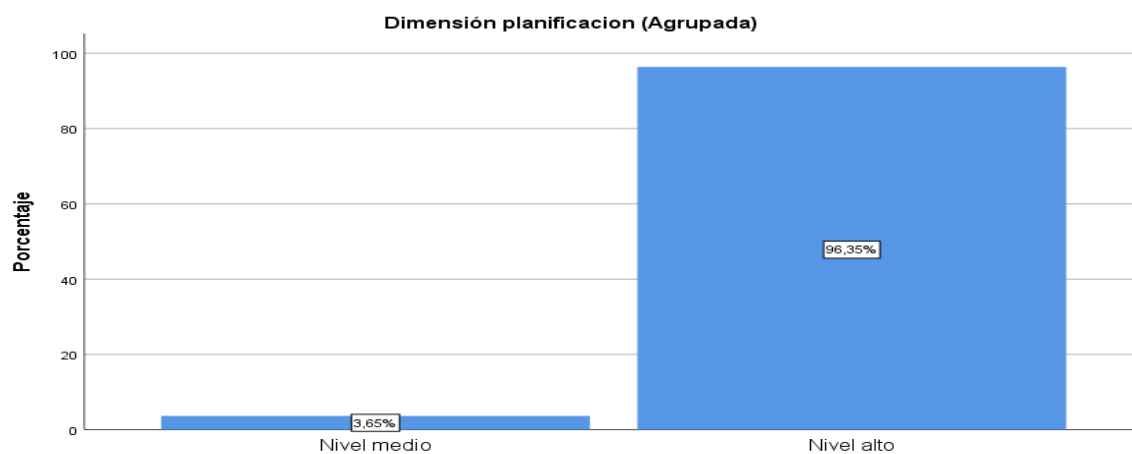


Figura 2. Dimensión organización

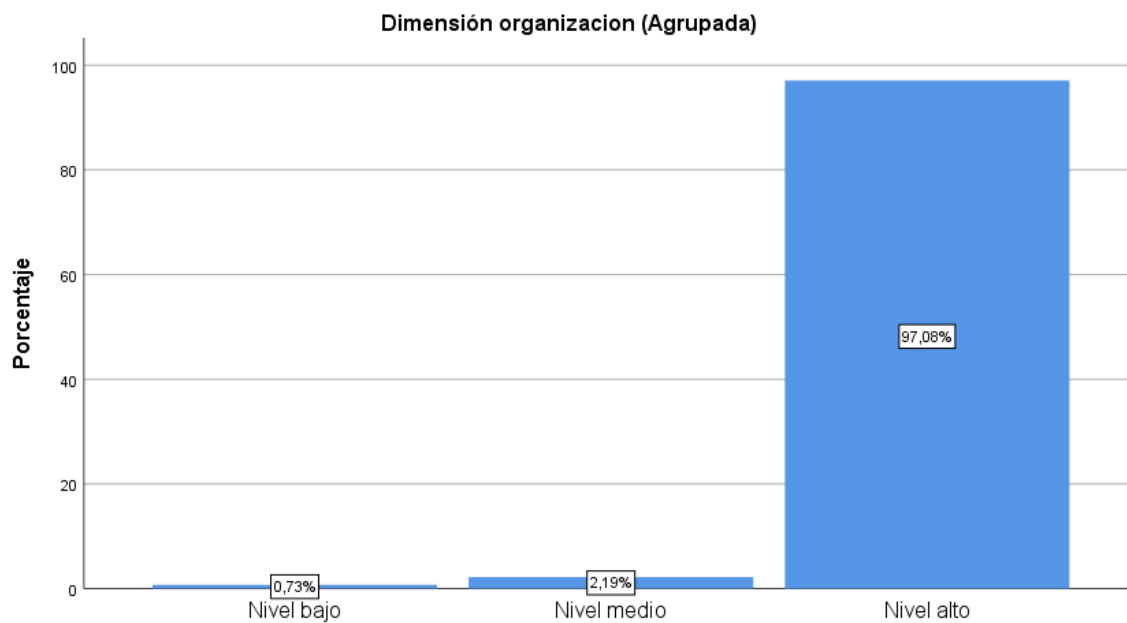


Figura 3. Dimensión directivas

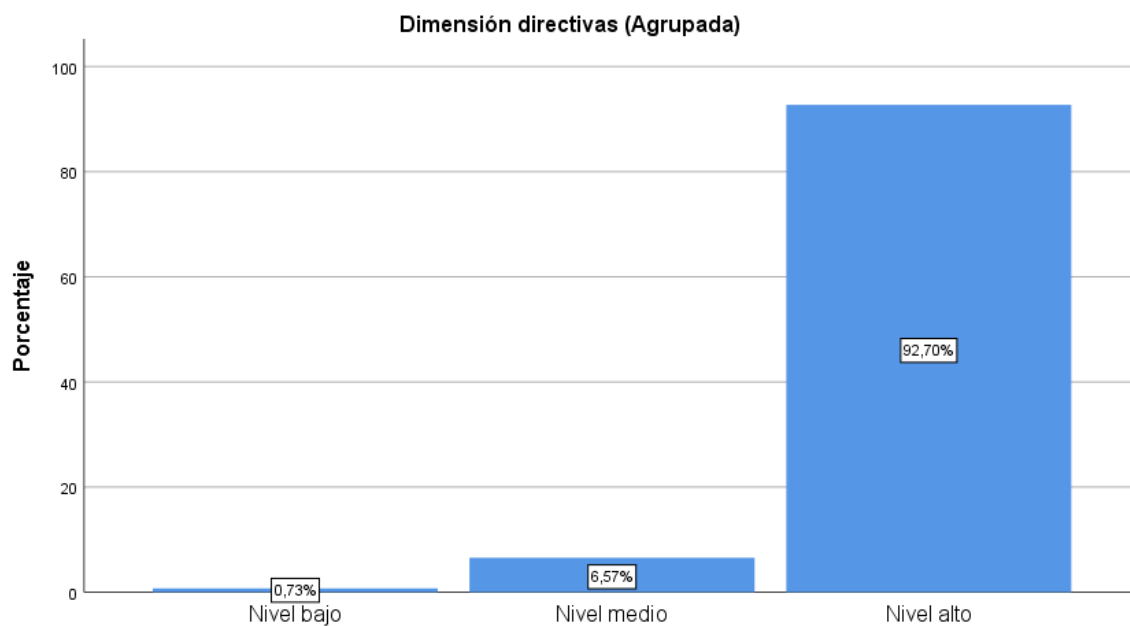


Figura 4. Dimensión control

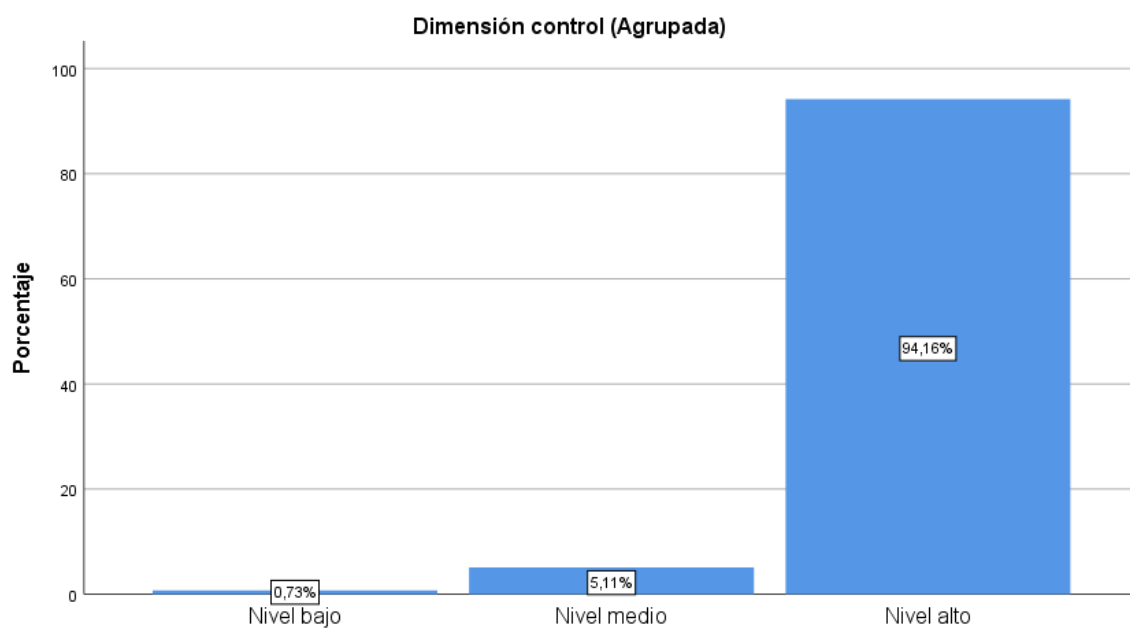


Figura 5. *Variable gestión administrativa*

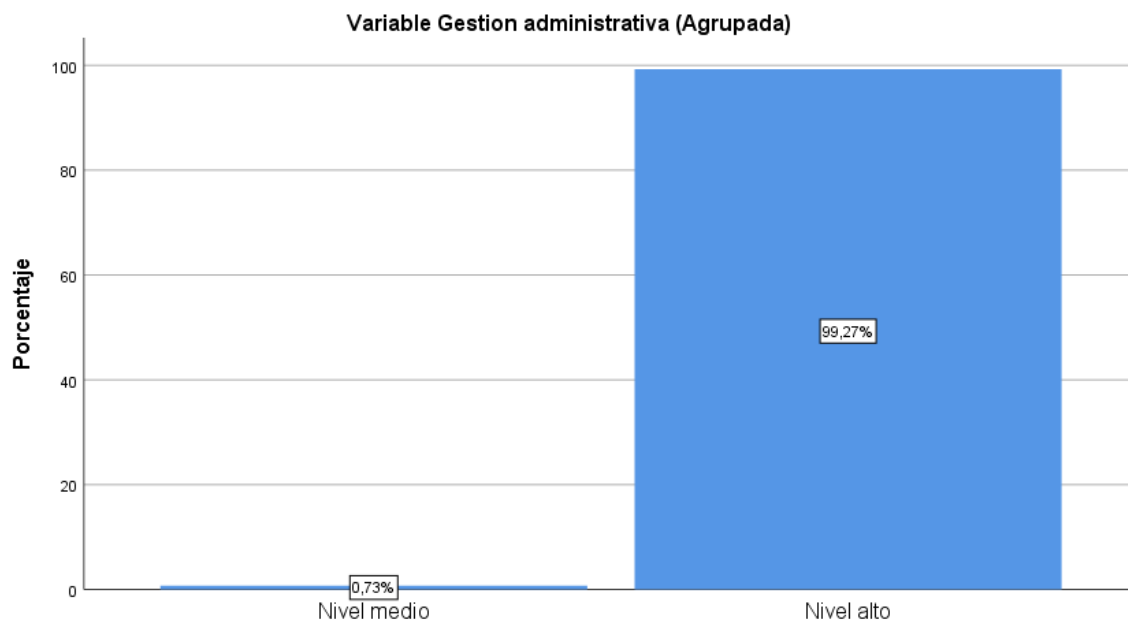


Figura 6. *Dimensión puntualidad*

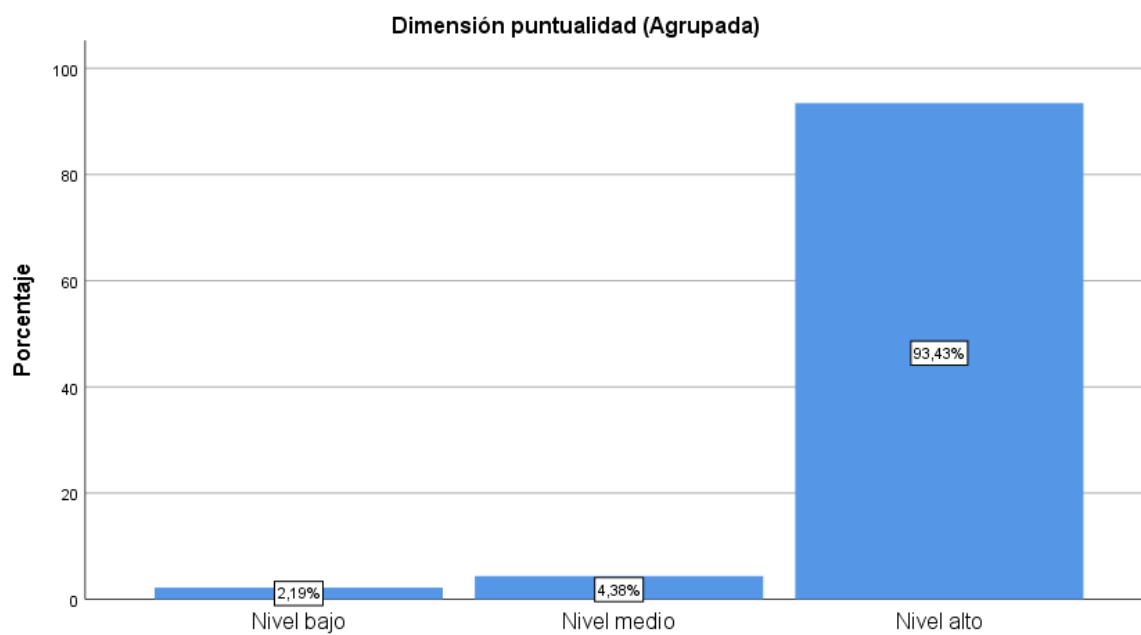


Figura 7. Dimensión atención

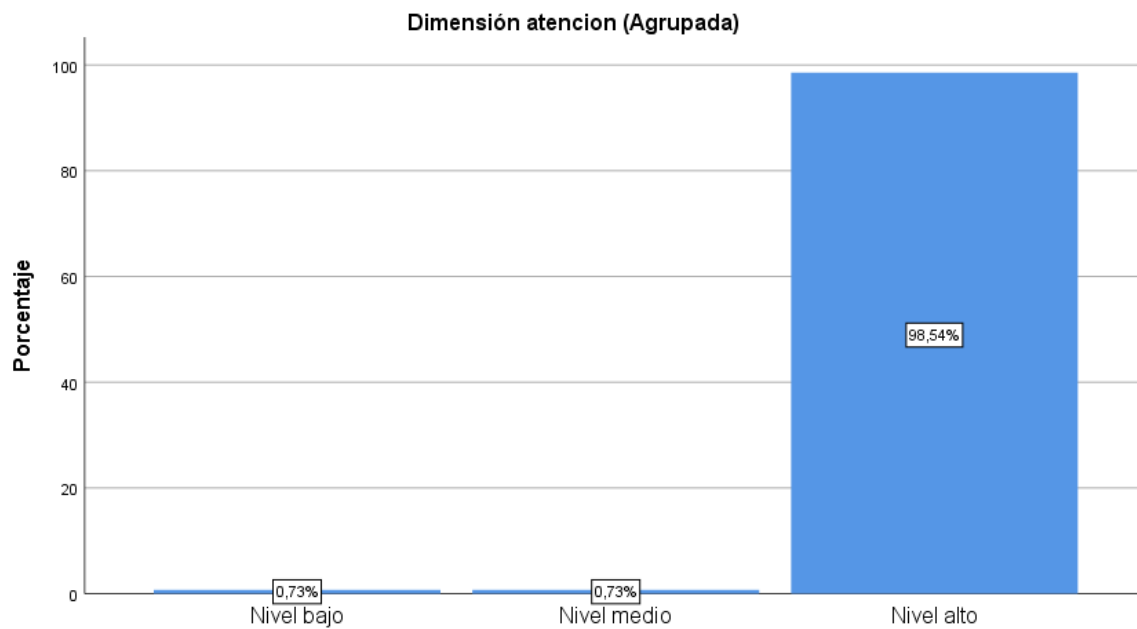


Figura 8. Dimensión distribución

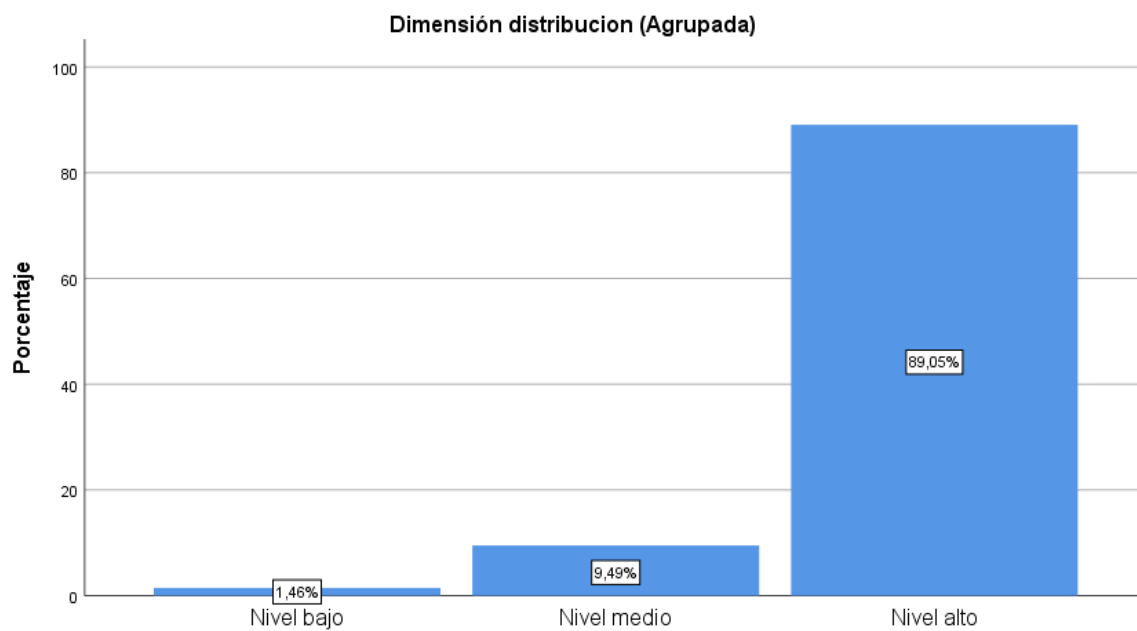
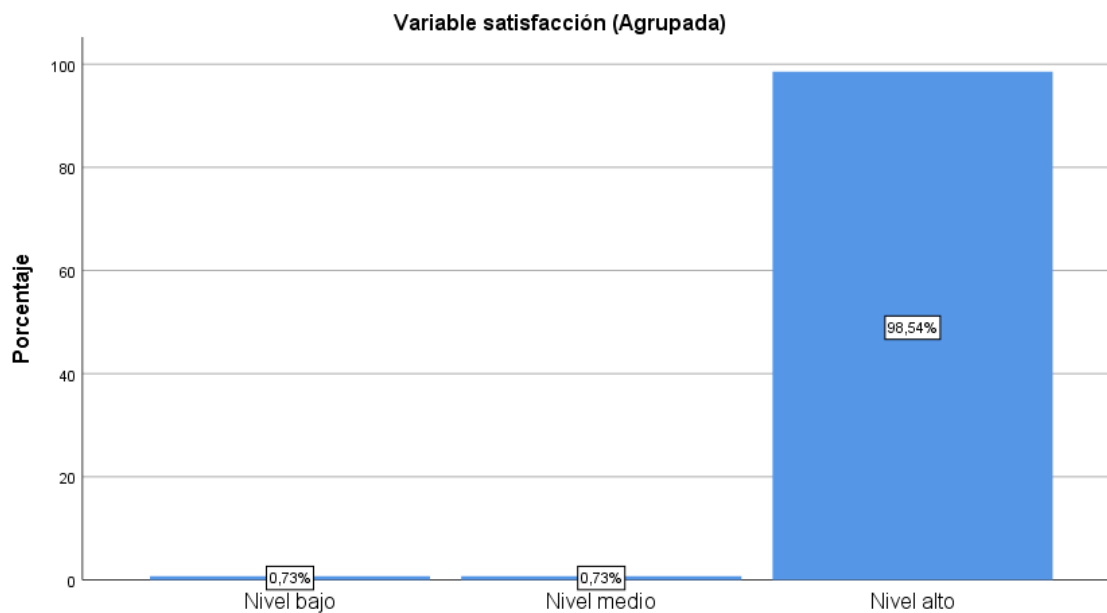



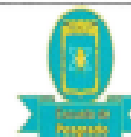
Figura 9. Variable satisfacción de beneficiarios





**Apéndice 4. Aplicación de encuestas**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA DE MAESTRIAS EN CIENCIAS MENCIÓN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA						
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE SAN IGNACIO, CAJAMARCA, 2019</b>						
<b>INSTRUCCIONES:</b> Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Siempre (5) – Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) - Nunca (1)						
<b>Gestión administrativa</b>						
ÍTEM		ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión planificación</b>						
1	¿El ingreso de beneficiarios se realiza de acuerdo un empadronamiento?					X
2	¿La Junta Directiva cumple con la presentación de los documentos del empadronamiento correcta y oportunamente?					X
3	¿La selección de beneficiarios es según normas y leyes establecidas?					X
<b>Dimensión organización</b>						
4	¿Selecciona y aprueba el tipo de los insumos alimenticios?				X	
5	¿Los servicios del programa del vaso de leche son adecuados en la nutrición del beneficiario?					X
<b>Dimensión directivas</b>						
6	¿Cumple con el requisito de abastecimiento obligatorio los 7 días de la semana?				X	
7	¿Coordina la oportuna entrega y recepción de los insumos?					X
<b>Dimensión control</b>						
8	¿Supervisa que la distribución sea de acuerdo al padrón de beneficiarios?					X
9	¿Supervisa el consumo de leche y/o alimento complementario?				X	
10	¿Formula y evalúa su plan operativo en forma trimestral?					X
11	¿Realizan el control de peso y talla para determinar los estados de desnutrición?					X
12	¿Fiscalizan la labor que realizan las presidentas de los comités en la preparación y servicio de los alimentos?				X	



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN EL DISTRITO DE SAN IGNACIO, CAJAMARCA, 2019**

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Siempre (5) – Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) - Nunca (1)

**Satisfacción de los beneficiarios**

ÍTEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión puntualidad</b>						
1	¿La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos se cumple?					X
2	¿El lugar de la entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad?					X
<b>Dimensión atención</b>						
3	¿La responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual?					X
4	¿La atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada?					X
5	¿El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, kiwicha, maca) es de mayor atención en niños menores de 5 años?				X	
6	¿El servicio de alimentación a los ancianos y gestantes, es de prioridad e importancia?			X		
<b>Dimensión de distribución</b>						
7	¿La distribución de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (¿avena, maca, kiwicha?) es igual para todos los beneficiarios?					X
8	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (¿avena, maca, kiwicha?) cumplen con las normas de salubridad?					X
9	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (¿avena, maca, kiwicha?) está libre de roedores, insectos o suciedad?				X	
10	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (¿avena, maca, kiwicha?) se mantiene con la temperatura adecuada y el tiempo recomendado?			X		

**Apéndice 5. Evidencias fotográficas**

