

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“Factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR: Chavez Leon, Dina Roxana

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46226536

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Davila Sanchez, Eddie Jerry	Doctor en administración	22418703	0000-0003-4893-3283
3	Diaz Ortiz, Wilder	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	22402842	0000-0002-1316-0180

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 12 del mes de junio del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

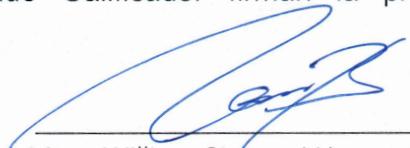
D. Mtro. William Giovanni Linares Beraun (Presidente)
Mtro. Eddie Jerry Davila Sanchez (Secretario)
Mtro. Wilder Diaz Ortiz (Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 686-2023-D-FCOMP-PAEE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada: "**FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2023**", presentada por la Bachiller, **CHAVEZ LEON, Dina Roxana**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

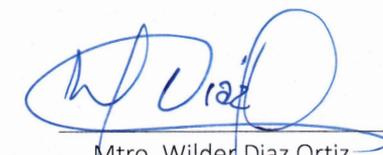
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 16:45 P.M. horas del día **12 del mes de junio del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. William Giovanni Linares Beraún
Nº DNI 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE


Mtro. Eddie Jerry Dávila Sánchez
Nº DNI 22418703
Código ORCID: 0000-0003-4893-3283
SECRETARIO


Mtro. Wilder Diaz Ortiz
Nº DNI 22402842
Código ORCID: 0000-0002-1316-0180
VOCAL

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mtra. Diana Huerto Orizano, asesor(a) del PA Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N° 282-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH, del estudiante(s) **CHÁVEZ LEÓN, DINA ROXANA**, de la investigación titulada: **“FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2023”**.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 19% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin. Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 14 de junio de 2023



HUERTO ORIZANO, DIANA
DNI N° 40530605
Código Orcid N° 0000-0003-1634-6674

TESIS_DINA ROXANA CHAVEZ LEON

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	15%	7%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
9	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet	<1%



HUERTO ORIZANO, DIANA
DNI N° 40530605
Código Orcid N° 0000-0003-1634-6674

DEDICATORIA

A mi querida madre, por su apoyo constante, para lograr ser una profesional de éxito.

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi agradecimiento a la Universidad de Huánuco, por ser mi alma mater en mi formación

Agradezco a mis profesores del P.A. de Administración de Empresas por sus enseñanzas a lo largo de mi preparación en mi profesión de manera especial a la Mtra. Diana Huerto Orizano, asesor de mi tesis; a mis compañeros con quienes he compartido proyectos e ilusiones durante los años de mi formación académica.

A la Municipalidad Provincial de Huánuco por facilitarme la información para poder realizar esta investigación.

Agradezco a las beneficiarias de los PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco por su valioso aporte con mi investigación,

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6. VIABILIDAD	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	19
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	20
2.2. BASES TEÓRICAS.....	22
2.2.1. SATISFACCIÓN	22

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIOS EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	22
2.2.3. CONDUCTORES QUE IMPACTAN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS.....	22
2.2.4. PROGRAMA VASO DE LECHE	24
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	38
2.4. VARIABLES	40
2.4.1. VARIABLE ÚNICA.....	40
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	41
CAPÍTULO III.....	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.1.1. ENFOQUE.....	42
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	42
3.1.3. DISEÑO.....	43
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.2.1. POBLACIÓN.....	43
3.2.2. MUESTRA	43
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS... ..	44
3.3.1. TÉCNICA.....	44
3.3.2. INSTRUMENTOS	44
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	45
CAPÍTULO IV.....	46
RESULTADOS.....	46
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	46
CAPÍTULO V.....	75
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	75
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Rango de edades.....	46
Tabla 2 Edad promedio.....	47
Tabla 3 Sector.....	48
Tabla 4 Rango de edad por sector.....	49
Tabla 5 Nombre del Comité	50
Tabla 6 Número de beneficiarios	51
Tabla 7 Número de beneficiarios por sector	52
Tabla 8 Número de beneficiarios por Comité de PVL	53
Tabla 9 ¿Cómo se siente con relación al trato recibido al momento de empadronarse?.....	54
Tabla 10 ¿Cómo se siente con relación a la calidad de los alimentos distribuidos en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	55
Tabla 11 ¿Cómo se siente con relación al respeto brindado por el empadronador?.....	56
Tabla 12 ¿Cómo se siente con relación a la información brindada al momento de empadronarse?	57
Tabla 13 ¿Cómo se siente en relación a la respuesta brindada al momento de empadronarse?.....	58
Tabla 14 ¿Cómo se siente con el horario de atención?.....	59
Tabla 15 ¿Cómo se siente en relación a los canales de atención?	60
Tabla 16 ¿Cómo se siente con relación a la oficina de atención y el almacén del PVL?	61
Tabla 17 ¿Cómo se siente con respecto al trato recibido al momento de recibir su ración alimentaria?	62
Tabla 18 ¿Cómo se siente con respecto a los alimentos entregados en el PVL?.....	63
Tabla 19 ¿Cómo se siente en relación al tiempo de entrega de las raciones de alimento del PVL?.....	64
Tabla 20 ¿Cómo se siente con relación a los componentes nutricionales de los alimentos entregados en el PVL?.....	65
Tabla 21 ¿Cómo se siente con relación a la condición en la que se entrega los alimentos del PVL?	66

Tabla 22 ¿Cómo se siente con relación a los horarios de entrega de los alimentos del PVL?	67
Tabla 23 ¿Cómo se siente con relación al ambiente donde se almacena los alimentos / la oficina de atención?	68
Tabla 24 ¿El personal que realiza la verificación de datos lo trata con amabilidad?.....	69
Tabla 25 ¿La información sobre los requisitos para inscribirse al PVL fue clara?	70
Tabla 26 Aparte de la atención en la oficina por que otros medios se comunica usted cuando tienen una duda sobre el PVL	71
Tabla 27 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención vía llamada o WhatsApp?	72
Tabla 28 ¿Una vez entregado el padrón de registro el PVL le responde en el tiempo establecido?	73
Tabla 29 Nivel de satisfacción	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad en grupos	46
Figura 2 Edad promedio	47
Figura 3 Sector	48
Figura 4 Rango de edad por sector	49
Figura 5 Nombre del Comité.....	50
Figura 6 Número de beneficiarios.....	51
Figura 7 Número de beneficiarios por sector	52
Figura 8 Número de beneficiarios por Comité de PVL.....	53
Figura 9 ¿Cómo se siente con relación al trato recibido al momento de empadronarse?.....	54
Figura 10 ¿Cómo se siente con relación a la calidad de los alimentos distribuidos en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco?	55
Figura 11 ¿Cómo se siente con relación al respeto brindado por el empadronador?.....	56
Figura 12 ¿Cómo se siente con relación a la información brindada al momento de empadronarse?	57
Figura 13 ¿Cómo se siente en relación a la respuesta brindada al momento de empadronarse?.....	58
Figura 14 ¿Cómo se siente con el horario de atención?.....	59
Figura 15 ¿Cómo se siente en relación a los canales de atención?	60
Figura 16 ¿Cómo se siente con relación a la oficina de atención y el almacén del PVL?	61
Figura 17 ¿Cómo se siente con respecto al trato recibido al momento de recibir su ración alimentaria?	62
Figura 18 ¿Cómo se siente con respecto a los alimentos entregados en el PVL?	63
Figura 19 ¿Cómo se siente en relación al tiempo de entrega de las raciones de alimento del PVL?	64
Figura 20 ¿Cómo se siente con relación a los componentes nutricionales de los alimentos entregados en el PVL?.....	65
Figura 21 ¿Cómo se siente con relación a la condición en la que se entrega los alimentos del PVL?	66

Figura 22 ¿Cómo se siente con relación a los horarios de entrega de los alimentos del PVL?	67
Figura 23 ¿Cómo se siente con relación al ambiente donde se almacena los alimentos / la oficina de atención?	68
Figura 24 ¿El personal que realiza la verificación de datos lo trata con amabilidad?.....	69
Figura 25 ¿La información sobre los requisitos para inscribirse al PVL fue clara?	70
Figura 26 Aparte de la atención en la oficina por que otros medios se comunica usted cuando tienen una duda sobre el PVL	71
Figura 27 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención vía llamada o WhatsApp?	72
Figura 28 ¿Una vez entregado el padrón de registro el PVL le responde en el tiempo establecido?	73
Figura 29 Nivel de satisfacción	74

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar y describir los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023. La investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio estuvo conformada por 4614 beneficiarias del PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, agrupados en 4 sectores, la muestra fue probabilística estratificada de 355, para la recolección de datos se utilizó la encuesta con un cuestionario de 20 preguntas. Se llegó a la conclusión de que los factores determinan la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023, son la atención vía llamada o whatsapp con un 100% de satisfacción (Tabla 27), los ambientes donde se almacenan los alimentos (82.7% , Tabla 23), la condición en la que se entregan los alimentos con 82.5% (table 21), los alimentos entregados con un 80.6% (Tabla 18), los canales de atención con 71.8% (Tabla 15), el horario de atención con 76.1% (Tabla 14). Los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco el 60.6% se encuentra satisfecho y el 39.4% se encuentra totalmente satisfecho (Tabla 29). Se puede concluir que el nivel de satisfacción es moderado.

Palabras claves: satisfacción, beneficiarios, vaso de leche, calidad de atención, distribución.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to identify and describe the factors that determine the satisfaction of the beneficiaries of the glass of milk program of the Provincial Municipality of Huánuco - 2023. The investigation was of an applied type, of a quantitative approach, of a descriptive level, design Non-experimental, cross-sectional, the study population consisted of 4,614 beneficiaries of the PVL of the Provincial Municipality of Huánuco, grouped into 4 sectors, the sample was stratified probabilistic of 355, for data collection the survey was used with a questionnaire of 20 questions. It was concluded that the factors determine the satisfaction of the beneficiaries of the glass of milk program of the Provincial Municipality of Huánuco - 2023, are the attention via call or WhatsApp with 100% satisfaction (table 27), the environments where food is stored (82.7%, table 23), the condition in which food is delivered with 82.5% (table 21), food delivered with 80.6% (table 18), service channels with 71.8% (table 15), the hours of attention with 76.1% (table 14). Of the beneficiaries of the glass of milk program of the Provincial Municipality of Huánuco, 60.6% are satisfied and 39.4% are totally satisfied (table 29). It can be concluded that the level of satisfaction is moderate.

Keywords: satisfaction, beneficiaries, glass of milk, quality of care, distribution.

INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación fue identificar y describir los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023. fue elaborada con la colaboración de los usuarios del PVL de la municipalidad. La metodología científica empleada está sustentada en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco. Capítulo I, se inicia con la descripción del problema, los objetivos planteados por el investigador, asimismo la justificación e importancia de esta. Capítulo II, el marco teórico encontré algunas tesis similares que fueron antecedentes de la investigación, que nos aportó conceptos claros y precisos al estudio. Los autores importantes se mencionan en esta sección, así como conceptos básicos que fueron usados en su elaboración. Capítulo III y IV de la tesis se consideró la metodología de la investigación y los resultados obtenidos de los cuestionarios a los trabajadores cuyas respuestas contribuyeron con el desarrollo de la última parte, en el que se contrastó el objetivo general y los objetivos específicos planteadas en el estudio de investigación. Los resultados finales se han dividido en función a los objetivos planteados.

En el capítulo V, se considera los resultados y discusión de resultados general y las específicas de forma descriptiva en base a la respuesta de los beneficiarios del PVL.

Las conclusiones y las recomendaciones de la tesis permitirán al PVL pueda tomar decisiones futuras al respecto a la calidad de atención a los usuarios del programa.

La última parte se encuentra las referencias bibliográficas, anexos que son: el cuestionario y la matriz de consistencia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL), en su informe Panorama Social 2022 un tercio (31,1%) de la población total de América latina vive en la pobreza. (Naciones Unidas, 2022).

La pobreza es la principal causa de desnutrición en el mundo, 200 millones de niños menores de 5 años sufren desnutrición crónica y cerca de dos terceras partes de los niños entre 6 meses y 2 años no reciben los nutrientes que necesitan para su crecimiento. (ACNUR, 2020).

La desnutrición crónica infantil es uno de los principales problemas de Salud Pública en el Perú, esta afecta negativamente al individuo a lo largo de su vida, limitando su desarrollo en la sociedad y dificulta la erradicación de la pobreza. Para el primer semestre 2022, En niños menores de cinco años, en relación con la importancia para la salud pública, desde el año 2014, la desnutrición crónica se mantiene en una proporción baja según puntos de corte establecidos por OMS (menor al 20%), alcanzando el primer semestre del año 2022 el 15,0% y el 14,1% para el caso de los niños menores de 3 años. La anemia se mantiene como moderado problema de salud pública por Organización Mundial de la Salud (OMS), tanto para niños menores de 3 años con 28,2%, como para los niños menores de 5 años con un valor de 24,6%. (Instituto Nacional de Salud, 2022).

La región Huánuco es la sexta región con mayor desnutrición infantil en el 2021, Entre 2019 y 2021, la anemia decreció de 40.1% a 38.8% en todo el Perú; mientras que, en Huánuco, aumentó de 39.1% a 40.3%. De este modo, Huánuco forma parte de las 14 regiones en las que aumentó el porcentaje de niños de 6 a 35 meses con anemia en dicho periodo. Asimismo, Huánuco ocupa el décimo tercer lugar entre las regiones con mayor prevalencia de anemia a nivel nacional, y el sexto en la macrorregión centro, conformada por Áncash, Ayacucho, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lima provincias y

Pasco. A nivel nacional, el porcentaje de niños menores de 5 años con desnutrición decreció de 12.2% a 11.5% entre 2019 y 2021. En Huánuco, este cayó en mayor magnitud, pasando de 19.4% a 17.8%, en dicho periodo. (Instituto Peruano de Economía, 27 Junio, 2022)

La disponibilidad de alimentos nutritivos y seguros es fundamental para asegurar la correcta alimentación de la población o, en otras palabras, su seguridad alimentaria. En ese sentido, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) realizó una evaluación de la seguridad alimentaria en el Perú, considerando la disponibilidad, acceso, utilización y estabilidad de los alimentos. Esta encontró que 54.2% de los hogares en Huánuco se encuentra en situación de inseguridad alimentaria, por encima de la cifra a nivel nacional (51.0%). De este modo, Huánuco se ubica como la quinta región con mayor inseguridad alimentaria en el Perú. (Instituto Peruano de Economía, 27 Junio, 2022)

El crecimiento económico es una condición necesaria para reducir la pobreza, especialmente la pobreza extrema. En tal sentido este crecimiento debe ser mayor al crecimiento demográfico. Reducir la pobreza extrema es importante a nivel de crecimiento del PBI y de su adecuada distribución. (Contraloría General de la República, 2008)

Una forma de compensar el débil impacto del crecimiento económico en la pobreza extrema, son los programas sociales. Los Programas sociales son recursos del Estado dirigidos a la lucha contra la pobreza, apoyo a poblaciones vulnerables o el desarrollo de una mejor infraestructura social para mejorar las condiciones de vida de la población.

La política social del Estado Peruano se basa en servicios universales y programas focalizados. Se dice focalizado porque no pretende dar cobertura universal, y, desde la oferta establecen criterios de selección y filtros para poder acceder a ellos. Los programas focalizados tienen como población objetivo a las personas en pobreza y pobreza extrema. (Contraloría General de la República, 2008)

El programa de vaso de leche (PVL), es un programa social, creado con la finalidad de proveer en la alimentación, con la entrega de una ración diaria de alimentos a la población vulnerable, cuyo propósito es ayudar a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentra.

A partir del 11 de agosto de 2022, se declara de interés nacional y preferente atención la actualización del valor de la ración alimenticia del Programa del Vaso de Leche, a fin de mantener su capacidad adquisitiva y mitigar los efectos de la inseguridad alimentaria, especialmente entre la población más vulnerable. Ley N° 31554 (Ley que modifica la Ley 27470, ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche.

La Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, en su artículo 84 numeral 2.11, señala como función municipal de los gobiernos locales ejecutar el Programa del Vaso de Leche y demás programas de apoyo alimentario con participación de la población.

La Municipalidad de Huánuco atiende a 4614 beneficiarios de 93 Comités en el programa del Vaso de Leche. A partir del 2019 se han evidenciados problemas como compras irregulares en la adquisición de los alimentos, los mismos que no fueron distribuidos en su momento y debido a problemas de arbitraje, que mantuvieron los productos prácticamente escondidos, perjudicando a más de 4 mil niños en época de pandemia, causando molestia en los beneficiarios, del mismo modo se pueden evidenciar conflictos en la organización de los comités del programa, generando demoras en el registro de los beneficiarios, así como en la distribución de los alimentos. Otro problema que también se puede evidenciar es la poca ejecución presupuestal. De acuerdo con el informe de la Defensoría del Pueblo, durante el 2021 la Municipalidad Provincial de Huánuco registro apenas 3.3% de ejecución presupuestal destinado al Programa del Vaso de Leche (PVL). La entrega oportuna de los alimentos dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad es prioritaria, más aún en el contexto actual de crisis pos pandemia del COVID-19. En este sentido la investigación busca conocer los niveles de satisfacción de los beneficiarios del PVL, de esta

manera identificar los factores de satisfacción en las fases de registro y distribución.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuáles son las características de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023?
- ¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios en la fase de selección del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023?
- ¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios en la fase de distribución del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar y describir los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Identificar las características de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023

OE2: Describir los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios en la fase de selección del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.

OE3: Describir los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios en la fase de distribución del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023

OE4: Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Porque los resultados que se encontraron en la investigación servirán a las municipalidades y organizaciones de vaso de leche en el procedimiento de la atención adecuada al usuario, brindando un servicio de calidad a la población. Además, permitió identificar los elementos necesarios para mejorar la imagen de la municipalidad provincial de Huánuco.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente estudio de investigación se justifica, porque ayudó a identificar los factores de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad de Huánuco, los resultados obtenidos ayudarán para dar algunas recomendaciones para mejorar la calidad de atención a los beneficiarios. La alta dirección de la municipalidad tendrá una mayor capacidad para poder orientar a sus funcionarios y servidores en beneficio de la población.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La presente investigación se justifica porque su característica integral de la ciencia ya que los resultados de la investigación sirven para poder identificar nuevos problemas, objetivos, pertinentes al estudio de esta variable. Además, sirve como base que conlleve a otras investigaciones y aplicarlos en situaciones similares o en diferentes contextos en los gobiernos locales.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La veracidad de las respuestas de los encuetados, por el tiempo que fue muy corto para la recolección.

El alto índice de beneficiarios analfabetos, genero demora en la aplicación de las encuestas, para ello se realizó una capacitación para llenar las encuestas.

1.6. VIABILIDAD

La presente investigación fue viable porque se contó con los recursos económicos para poder financiar la investigación, así como los materiales y conocimientos para poder abordar la investigación. La investigación conto con la participación de las beneficiarias del PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

León (2010) en su tesis de maestría titulada *“Implantación del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario en el Programa de Abasto Social de Leche Liconsa y el Programa 70 y más a Cargo de la Secretaría de Desarrollo Social”*. La investigación tuvo como objetivo establecer un índice nacional de satisfacción de los beneficiarios de programas y servicios gubernamentales en México. La investigación fue de enfoque cuantitativo y cualitativo y su diseño muestral prueba piloto Liconsa fue de 200 beneficiarios divididas en dos partes porque eligieron 2 municipios, 2 lecherías por municipio para realizar 25 encuestas en cada lechería. Los resultados obtenidos de su evaluación muestran que los usuarios de los programas de Liconsa se encuentran muy satisfechos con el apoyo que reciben, mientras que los usuarios del programa 70 y más al parecer no se encuentran del todo satisfecho con estos apoyos, y la calificación obtenida podría considerarse como buena o regular.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Villanueva (2019) en su tesis de maestria titulada: *“Nivel De Satisfacción De Los Beneficiarios Del Programa De Vaso De Leche (Pvl) En El Distrito De Tocache, Región San Martín”*, realizada en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. La investigación tuvo como objetivo determinar si la calidad de la gestión es un factor determinante en la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche del distrito de Tocache. La investigación fue de enfoque cualitativo, de nivel correlacional, no experimental, la muestra estuvo constituida por 133 personas, a quienes se les aplico un cuestionario con 16 preguntas con 5 opciones de respuesta. Los resultados indican que la calidad de la gestión es un factor determinante del programa de vaso de leche, con

una correlación de 0.730 de la Rho de Spearman, también se demostró que el 72.9% de los beneficiarios sienten indiferencia (ni satisfecho, ni insatisfecho) con el programa. El indicador que tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios es la organización del programa.

Boy (2019), en su tesis de maestría titulada: *“Gestión del Programa del Vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del Sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo, 2019”* elaborada en la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. En el cual la investigación tubo como objetivo general determinar la existencia de la relación entre la Gestión de Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del sector Ramón Castilla, distrito Pacasmayo – 2019. Esta investigación fue no experimental, diseño correlacional causal y de corte transeccional, la población estuvo conformada por 68 personas, y donde tomó una muestra de 58 beneficiarias y beneficiarios elegidos con criterios de inclusión y exclusión. Durante la investigación utilizó metodología de tipo deductivo, inductivo y analítico; además empleo instrumentos de validez con dos cuestionarios confiables y validados. Logrando determinar que el nivel de la primera variable es predominantemente medio con 75,9% (44 encuestados) seguido del nivel alto con 15.5% (9 encuestados), nivel muy alto con 6,9% (4 encuestados), seguido finalmente de un nivel bajo con 1,7% (1 encuestado). Asimismo, el nivel la segunda variable es predominantemente medio con 70,7% (41 encuestados), luego un nivel muy bajo con 15,5% (9 encuestados), finalmente solo un nivel bajo con 13,8% (8 encuestados).

El autor llega a la conclusión que existe relación significativa entre gestión del Programa Vaso de Leche y satisfacción de los beneficiarios en el sector Ramón Castilla del Distrito Pacasmayo, 2019

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Hidalgo, Espinoza y Coz (2021), en su tesis de pregrado titulada: *“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. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa.

La investigación por su finalidad es de tipo aplicada o practica; asume el diseño no experimental, ya que no se manipuló ninguna de las variables para obtener su relación. La muestra estuvo conformada por 264 socias. Llegaron a aplicar dos instrumentos: un cuestionario sobre nivel de gestión del programa social vaso de leche en la municipalidad distrital de Tomaykichwa, por 12 ítems con la escala de Likert (1 a 5), y el otro de satisfacción de los beneficiarios del programa social vaso de leche en el distrito de Tomaykichwa por 12 ítems con escala de Likert (1 a 5). Los resultados que obtuvieron demostraron que el nivel de relación entre el nivel de gestión del programa social vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Tomaykichwa periodo 2019, 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.

Según Lavado (2021), realizó un trabajo de investigación titulado “Gestión del Programa del Vaso de Leche y Estado Nutricional de la Población de Niños Beneficiarios, de Primera Prioridad. Amarilis, Huánuco, 2019” en la Universidad de Huánuco mediante el Sistema de Estudios de Posgrados para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Pública, tuvo como como objetivo Determinar la influencia de la gestión del Programa Del Vaso de Leche en el estado nutricional de la población de niños beneficiarios de primera prioridad. Amarilis, Huánuco, 2019 y se desarrolló utilizando el método de enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo, analítico, transversal y observacional. Tuvo como población muestral de 129 unidades de estudio, para la recolección de datos se utilizó la entrevista y se aplicó una guía de entrevista. De acuerdo a sus resultados llegó a la siguiente conclusión: La gestión del programa de vaso de leche, se determinó que el 71,3% de las madres percibieron una

gestión eficiente del programa, mientras que para un 28.7% considera que la gestión es deficiente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SATISFACCIÓN

Aguilar, 2006, refiere que “La satisfacción viene a ser la condición primordial para poder conseguir un lugar en la mente de los clientes y, por tanto, en el mercado objetivo. “Por ello, el objetivo de satisfacer a cada cliente ha calado los límites del departamento de marketing, convirtiéndose de manera trascendente en uno de los principales objetivos de las áreas funcionales de la empresa de las empresas de éxito.

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIOS EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública reconoce que todos los ciudadanos y ciudadanas demandan un Estado Moderno que está al servicio de las personas, lo cual involucra una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión para poder brindar servicios de calidad orientados a la generación de valor público.

En ese sentido, la norma técnica establece el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios para que las entidades públicas lleguen a adoptar acciones que puedan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que ofrecen a las personas.

2.2.3. CONDUCTORES QUE IMPACTAN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS

Los conductores tienen atributos que son medibles y que se encuentran presentes en la provisión de los servicios que impactan de forma inmediata en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas.

Las entidades suelen incorporar conductores adicionales y que respondan al entorno del servicio elegido para la implementación de la norma técnica y pueden ser las siguientes:

2.2.3.1. TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCIÓN.

Son las acciones que realiza el servidor o la servidora civil y la manera que muestra al instante de brindar los servicios, mediante los diferentes canales de atención existentes en la entidad y son: El profesionalismo, empatía, respeto, igualdad en el trato con la persona al prestar los servicios, conocimiento, entre otros.

2.2.3.2. INFORMACIÓN

Se refiere a la capacidad de dar información de manera muy sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; estableciendo una comunicación fluida y clara acerca de los requisitos, estado y progreso durante el servicio prestado. También, está vinculado a escuchar lo que tienen que expresar las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones y otros, con la finalidad de contribuir en la mejora de los servicios que la entidad brinda.

2.2.3.3. TIEMPO DE PROVISIÓN

Es el periodo que le toma a la persona recibir los servicios ofrecidos por la entidad, mejor dicho, desde que la persona espera a ser atendida por alguno de los diferentes canales hasta obtener el resultado de la gestión y la cantidad de veces que la persona tiene que asistir o contactarse con la entidad. Asimismo, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.

2.2.3.4. RESULTADO DE LA GESTIÓN/ENTREGA

Viene a ser la capacidad que tiene la entidad de ofrecer diversos servicios de la forma correcta, a partir del primer contacto

con la persona hasta su entrega. Va depender mucho de la aplicación oportuna y eficiente, de la aplicación de los procedimientos y normativa vigente, además del costo razonable que se asume por los servicios recibidos.

2.2.3.5. ACCESIBILIDAD

Concerniente a la facilidad que tienen todas las personas para acceder a los servicios brindados a través de los diferentes canales de atención con que cuenta la entidad pública. Este conductor tiene aspectos a considerar, como:

1. La seguridad integral donde se brindan los servicios.
2. Infraestructura (física, tecnológica o virtual) en cada canal de atención.
3. Horarios de atención flexibles que permita a las personas realizar sus consultas y recibir los servicios.
4. Se considera la posibilidad de brindar los servicios en lengua originaria, sistemas de lectura o escritura táctil, entre otros.

2.2.3.6. CONFIANZA

Legitimidad ejercida por la entidad pública generada ante las personas. Este conductor puede ser afectado de originarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o del servicio demandado.

2.2.4. PROGRAMA VASO DE LECHE

El Programa del Vaso de Leche (PVL), es un programa social creado mediante la Ley N° 24059 y complementada con la Ley N° 27470, con la finalidad de ofrecer una ración diaria de alimentos a una población a la cual se considera vulnerable, con la intención de poder ayudarla a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentra. Estas acciones de este programa, se realiza con la fuerte participación de la comunidad, tienen como fin último elevar su nivel nutricional y poder

contribuir a mejorar la calidad de vida de este colectivo que, por su situación económica, no estaría en condiciones de atender sus necesidades elementales (Ministerio de Economía y Finanzas, s.f., parr. 1).

2.2.4.1. MARCO NORMATIVO DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE

- El 04 de enero de 1985, mediante la Ley N° 24059, se crea el Programa del Vaso de Leche en todas las municipalidades provinciales de la república.
- El 27 de diciembre de 1985, en su artículo N° 255 de la Ley N° 24422 – “Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año 1986” se estableció que a partir de enero de 1986 el Ministerio de Economía y Finanzas estaría obligado a transferir los recursos financieros a todos los municipios para sustentar el Programa del Vaso de Leche.
- Mediante la Ley N° 25307, se otorga existencia legal y personería jurídica a las Organizaciones Sociales de Base tales como: los Clubes de Madres, Comités de Vaso de Leche, Comedores Populares Autogestionados, Cocinas Familiares, Centros Familiares, Centros Materno-Infantiles y demás organizaciones sociales de base, en lo referido al servicio de apoyo alimentario”.
- El 16 de junio de 1996, mediante la Ley N° 26637 – “Dictan normas referidas a la administración del Programa del Vaso de Leche. También conocida como la Ley de la Distritalización.
- El 01 de junio de 2001 se promulga la Ley N° 27470, Ley que Establece Normas Complementarias para la Ejecución del Programa del Vaso de Leche
- El 17 de abril de 2002, Aprueban la Directiva denominada "Valores Nutricionales Mínimos de la Ración del Programa del

Vaso de Leche, mediante Resolución Ministerial N° N° 711-2002-SA/DM.

- El 01 de mayo de 2002, mediante la Ley N° 27712, se modifica los numerales de los artículos 2 y 4 de la Ley 27470.
- La Ley N° 27972, promulgada el 26 de mayo de 2003 “Ley Orgánica de Municipalidades”, en su artículo N° 84, en el ítem 2.11 señala que una de las funciones de las municipalidades distritales es la de ejecutar el Programa del Vaso de Leche
- El 08 de junio de 2005, se crea el Registro Unificado Regional de Beneficiarios de Programas Sociales (PPSS), mediante la Ley N° 28540.
- El 20 de octubre de 2011 Mediante Ley N° 29792, se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), asumiendo la rectoría del sector desarrollo e inclusión social que comprende a todas las entidades del Estado, en los tres niveles de gobierno.
- El 30 de noviembre de 2012, mediante Ley N° 29951 – “Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013”, en su Artículo 26. Dispone que la Unidad Central de Focalización (UCF), a cargo del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh)
- El 11 de agosto de 2022 se crea la Ley N° 31554, Ley que modifica la Ley 27470, Ley que Establece Normas Complementarias para la Ejecución del Programa del Vaso de Leche, a fin de mejorar la Focalización, la Cobertura del Programa y los Mecanismos de Control.

2.2.4.2. ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE

En cada municipalidad provincial y distrital se conforma un Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche, el mismo que es aprobado y reconocido mediante resolución de

alcaldía con acuerdo del Concejo Municipal. El referido comité está integrado de la siguiente manera:

- El alcalde, la cual preside el comité de administración, pudiendo delegar la función a un funcionario municipal o a un regidor mediante resolución de alcaldía, acto que no exime de las responsabilidades propias de su cargo.
- Un funcionario municipal.
- Un o una nutricionista representante del Ministerio de Salud,
- Un representante de la Asociación de Productores Agropecuarios de la región o zona, cuya representatividad será debidamente acreditada por el correspondiente gobierno regional.
- Tres representantes de la Organización del Programa del Vaso de Leche elegidos democráticamente por sus bases de acuerdo a los estatutos de su organización; adicionalmente, de suscribirse convenios de cooperación interinstitucional.
- Un representante de la entidad pública o privada. Dichos convenios deben ser aprobados mediante acuerdo del comité de administración y ratificados por resolución de alcaldía y acuerdo de concejo.

De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones (ROF), del Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche es aprobado por dicho comité y debe ser reconocido por el Concejo Municipal, asimismo se formulan otros Reglamentos que permitan darle mayor relevancia funcional.

Los municipios, coordinadamente con el Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche, efectúan el empadronamiento de los siguientes beneficiarios:

- Niños y niñas de cero a seis años.
- Madres gestantes.

Durante el período de lactancia, acatando el artículo 1, iniciándose por la población de la jurisdicción territorial en condición socioeconómica pobre y pobre extremo, comprobada mediante el uso del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh) que maneja el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis). El municipio, bajo responsabilidad funcional del titular del pliego y los funcionarios responsables de la ejecución del programa remiten la información actualizada en los plazos establecidos al Midis y a la Contraloría General de la República, según corresponda.

Si la población señalada en el párrafo anterior es debidamente abastecida con una ración que cumpla los valores nutricionales mínimos establecidos por el Instituto Nacional de Salud, se procede a empadronar y entregar ración a los siguientes beneficiarios:

- Niños y niñas de siete a trece años.
- Adultos mayores.
- Personas afectadas con tuberculosis.
- Personas con discapacidad severa.
- Aquellos considerados indigentes.
- Y otras personas vulnerables.

Esta selección no puede exceder del 25 % del total de beneficiarios, y se debe priorizar la atención de aquellos que presentan estados de desnutrición. Los niños y niñas de siete a trece años empadronados en el programa no pueden ser beneficiarios del Programa de Desayunos Escolares. De manera Excepcional, cada municipio puede llegar a autorizar la ampliación de este porcentaje, siempre y cuando no llegue a afectar a la población objetivo en cuanto a la calidad y cantidad de ración alimentaria, mismo como los días de atención. Dicha autorización debe ser mediante resolución de alcaldía.

2.2.4.3. LA MUNICIPALIDAD Y EL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE

Cada municipalidad provincial y distrital son los principales responsables de la ejecución del PVL, en coordinación con las Organizaciones del Vaso de Leche. Cada una de ellas debe organizar, programar, coordinar y ejecutar la implementación de dicho programa en sus fases de: (art 2.2 ley 27470)



2.2.4.4. SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS

Las municipalidades, en coordinación con el Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche, efectúan el empadronamiento de los beneficiarios: niños y niñas de cero a seis años, madres gestantes y en período de lactancia, en cumplimiento del artículo 1, iniciándose por la población de la jurisdicción territorial en condición socioeconómica pobre y pobre extremo, verificada mediante el uso del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh) que conduce el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis). La municipalidad, bajo responsabilidad funcional del titular del pliego y los funcionarios responsables de la ejecución del programa deben remitir la información actualizada en los plazos establecidos al Midis y a la Contraloría General de la República, según corresponda. Solo si la población antes señalada es debidamente abastecida con una ración que cumpla los valores nutricionales mínimos establecidos por el Instituto Nacional de Salud, se procederá a empadronar y entregar ración a los niños y niñas de siete a trece años, adultos mayores, personas afectadas

con tuberculosis, personas con discapacidad severa, aquellos considerados indigentes y otras personas vulnerables, grupo que no puede exceder del 25 % del total de beneficiarios, priorizando la atención de quienes presenten estados de desnutrición. Los niños y niñas de siete a trece años empadronados en el programa no deben ser beneficiarios del Programa de Desayunos Escolares. Excepcionalmente, las municipalidades pueden autorizar la ampliación de este porcentaje, siempre y cuando no afecte a la población objetivo en cuanto a la calidad y cantidad de ración alimentaria, así como los días de atención. Dicha autorización debe ser aprobada mediante resolución de alcaldía.

2.2.4.5. PROGRAMACIÓN - UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS

- Los montos que transfiere el Ministerio de Economía y Finanzas por concepto del Programa del Vaso de Leche financian únicamente el valor de la ración alimenticia pudiendo cubrir, de acuerdo con la disponibilidad existente, el valor del azúcar. Asimismo, los gastos de operación o funcionamiento son cubiertos por las municipalidades con recursos directamente recaudados y/o con donaciones.
- Los intereses generados por depósitos en el sistema financiero de los recursos correspondientes al Programa del Vaso de Leche, se incorporan al Presupuesto Municipal, previamente a su ejecución, y se destinan a la adquisición de insumos y/o gastos de operación del citado programa.

2.2.4.6. DISTRIBUCIÓN

Para Garcia (2017), *“Son las acciones que se llevan a cabo desde la elaboración de un producto por parte del fabricante hasta que es adquirido por el consumidor final”*. párr. 1. Con el objetivo principal que este producto o bien puede llegar al cliente

Ración alimenticia

- Los recursos del Programa del Vaso de Leche financian la ración alimenticia diaria, la que debe estar compuesta por productos de origen nacional al 100% en aquellas zonas en las que la oferta de productos cubre la demanda.

Dicha ración debe estar constituida por alimentos nacionales pudiendo ser leche en cualquiera de sus formas, y/o enriquecidos lácteos y/o alimentos que contengan un mínimo de 90% de insumos nacionales (tales como harina de quinua, quiwicha, cebada, arroz, soya y otros productos nacionales). Se deberá adquirir aquellos alimentos de mayor valor nutricional adecuadamente balanceado y que tengan el menor costo. Será el Ministerio de Salud, específicamente el Instituto Nacional de Salud, el que determine el valor nutricional mínimo.

El Programa del Vaso de Leche deberá cumplir con el requisito que exige un abastecimiento obligatorio los siete días de la semana a los niños.

Para tal efecto, en los procesos de selección de proveedores, el Comité Especial deberá tener en cuenta los siguientes criterios de evaluación como mínimo: valores nutricionales, condiciones de procesamiento, porcentajes de componentes nacionales, experiencia y preferencias de los consumidores beneficiarios del presente Programa.

- Cada municipalidad es responsable de definir el tipo de alimento con el cual ejecuta el Programa del Vaso de Leche dentro del marco antes señalado, debiendo buscar la eficiencia en la utilización de producto y ejecución del gasto.
- Todos los excedentes de recursos financieros que se generen como resultado del uso alternativo de donaciones en especie de los productos antes mencionados se orientan necesariamente a la adquisición de alimentos complementarios para el Programa del Vaso de Leche.

- Los insumos o alimentos que se adquieran con los recursos del Programa del Vaso de Leche deben beneficiar a la población de la jurisdicción territorial de cada municipalidad, siendo por tanto improcedente todo acto o acción que implique la donación o transferencia de los citados alimentos a otra entidad del sector público o privado, bajo responsabilidad a que hubiere lugar.
- Los insumos o alimentos que se adquieran con los recursos del Programa del Vaso de Leche deben ser distribuidos a la población beneficiada en todos los casos como alimento preparado, a través de los Clubes de Madres o Comités del Vaso de Leche.
- Cuando por alguna razón se requiera efectuar licitaciones o concursos públicos para adquirir los productos para la ejecución de este Programa, deberá señalarse en las bases correspondientes el cumplimiento de lo señalado en el numeral de la presente Ley.

2.2.4.7. BENEFICIARIOS

Las municipalidades dan cobertura a los beneficiarios del Programa del Vaso de leche: niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en período de lactancia, priorizando entre ellos la atención a quienes presenten un estado de desnutrición o se encuentren afectados por tuberculosis. Asimismo, en la medida en que se cumpla con la atención a la población antes mencionada, se mantendrá la atención a los niños de 7 a 13 años, ancianos y afectados por tuberculosis.

2.2.4.8. ÍNDICES DE DISTRIBUCIÓN

- El Ministerio de Economía y Finanzas aprueba mediante resolución ministerial los índices de distribución de los recursos que destina para financiar el Programa del Vaso de Leche de las municipalidades distritales a nivel nacional,

debiendo considerar entre los criterios de distribución, principalmente el índice de pobreza, conjuntamente con el demográfico de acuerdo con los beneficiarios a ser atendidos conforme se establece en el artículo precedente.

- Las municipalidades, en coordinación con el Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche, efectuarán el empadronamiento o encuestas para determinar la población objetivo del Programa e informarán semestralmente al Instituto Nacional de Estadística, bajo responsabilidad.

2.2.4.9. ACTORES INSTITUCIONALES EN EL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE (PVL)

- Municipalidad
- Contraloría General de la Republica
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)

2.2.4.10. REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA VASO DE LECHE

Formatos de empadronamiento

DNI del apoderado

DNI del beneficiario

Recibo de agua o luz

Tarjeta de vacunación - control prenatal

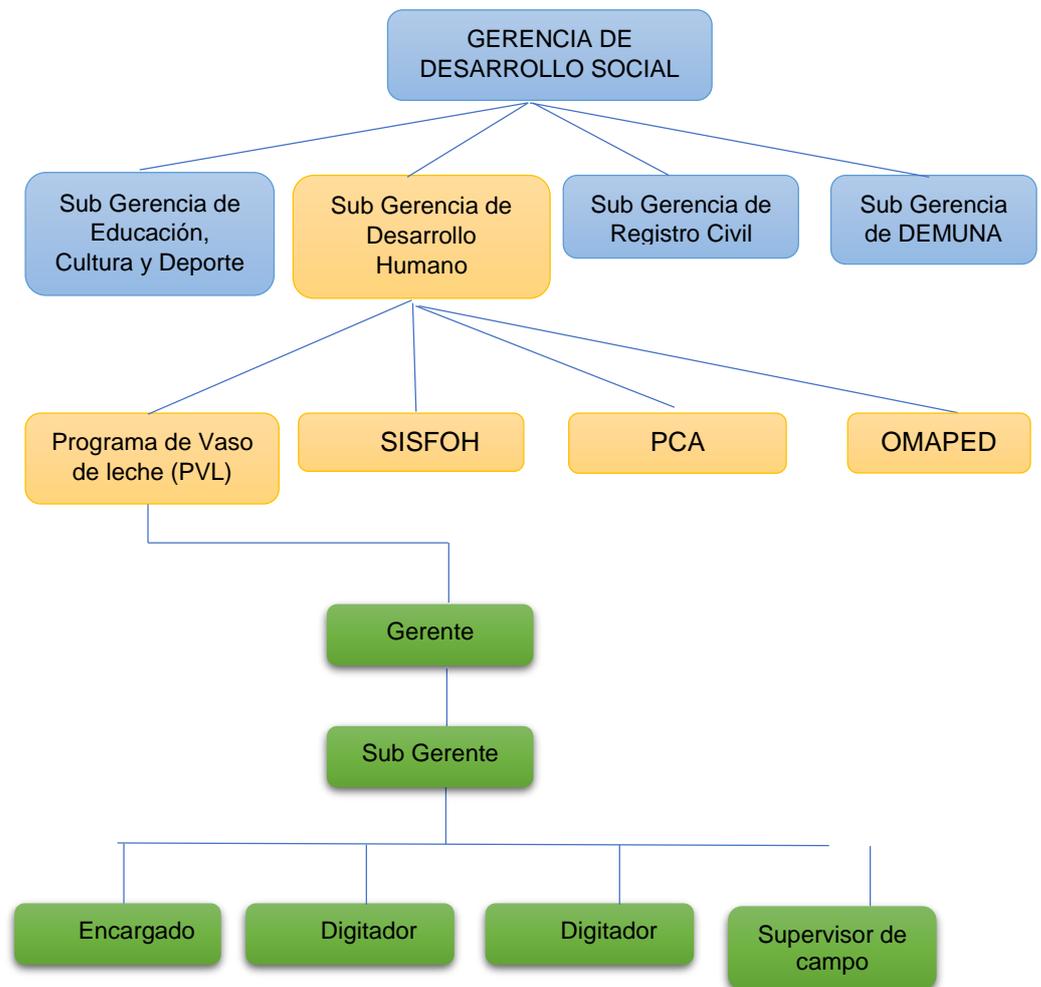
Constancia del centro de atención Muni Salud

2.2.4.11. PROGRAMA DEL VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO

El Programa de Vaso de Leche pertenece a la Sub Gerencia de Desarrollo Humano. Art. 140 (Ordenanza Municipal N° 037 – 2021-MPHCO). Es el órgano encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas a los programas

sociales tales como: Vaso de leche, complementación alimentaria, centro integral del adulto mayor (CIAM), unidad local de empadronamiento, OMAPED y servicio social, la cual permite asegurar un nivel de vida compatible con la dignidad humana y el pleno desarrollo de las personas. Está a cargo de un directivo, que depende jerárquicamente de la gerencia de desarrollo social.

Organigrama



Gerente

- Promover la implementación adecuada y saludable del local de almacenamiento y distribución de los alimentos del Programa Vaso de Leche.

- Participar en las asambleas y reuniones del Comité de Administración del Vaso de Leche.
- Planificar, programar y velar por la implementación adecuada y oportuna del Programa Vaso de Leche.
- Supervisar el preparado adecuado de los productos del programa, a través de evaluaciones al producto o comisiones conformadas por los miembros del Comité actuando en su representación el secretario técnico.
- Implementar los acuerdos y conclusiones a los que arriben en la asamblea y reuniones del Comité de Administración del Programa Vaso de Leche.
- Implementar, dirigir y ejecutar los alcances de normas legales relacionadas a este programa.
- Programar en coordinación con la Secretaría Ejecutiva del PVL un conjunto de actividades socio cultural.
- Contribuir al fortalecimiento de las organizaciones de base.
- Participar en las acciones y actividades del Programa Vaso de Leche.
- Exigir a la Secretaría Ejecutiva del PVL la fiscalización y uso adecuado de los alimentos del Vaso de Leche, de acuerdo a las normas vigentes, levantando en cada caso actas de verificación.
- Fiscalizar el cumplimiento de la distribución, el consumo y la calidad de los alimentos del vaso de leche.
- Velar por el funcionamiento óptimo del programa.
- Representar al presidente en las reuniones del Comité cuando éste por la naturaleza de sus funciones no pudiese asistir.

Encargo (a)

- Supervisa la realización de programas del comité.
- Coordina la recepción y distribución de los insumos del Programa de Vaso de Leche.

- Mantiene actualizado los padrones de beneficiarios del Vaso de Leche.
- Promueve la formación de comités del Programa de Vaso de Leche. Se encarga del cuidado de los insumos del Programa de vaso de Leche que conserva a su cargo.
- Efectúa el informe para la contraloría sobre las actividades de distribución del programa.
- Otras que le asigne el alcalde o jefe inmediato.

Digitador

- Revisar, ordenar, actualizar los datos los beneficiarios, (clasificación SISFOH, Seguro de Salud, ESSALUD, pertenecientes a otros programas y todas las observaciones para depuración de beneficiarios de padrón general perteneciente a 47 comités del Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Supervisor de campo

- Verificación de comités empadronados.
- Apoya en llevar la documentación relacionada con el funcionario del programa.
- Apoya en la recepción, cuidado y distribución de los insumos que maneja el programa.
- Coordina las actividades del programa con el coordinador y beneficiarios si fuera el caso.
- Otras que le asigne el jefe inmediato.

El Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco

Desarrolla las siguientes actividades:

Empadronamiento

Esta función es responsabilidad de cada presidenta de los Comités de Vaso de Leche, quienes se encargan de elaborar el listado de beneficiarios, el cual es entregado a la Municipalidad en el mes de diciembre de cada año. El padrón de beneficiarios debe adjuntar los siguientes documentos:

- Copia de DNI ampliado de la madre
- Copia de DNI ampliado del niño
- Tarjeta de control
- Recibo de luz o agua

Una vez recibida el padrón el responsable de verificación en campo realiza la evaluación del listado de beneficiarios presentado por las presidentas de los Comités de Vaso de Leche.

Evaluación documental

Se realiza las siguientes acciones:

- Filtrar si está inscrito en otro comité, a través del padrón de beneficiarios a nivel nacional (EMPADRONAMIENTO)
 - Si el resultado es rojo es por que pertenece a otro comité
 - Si el resultado es verde, indica que es nuevo beneficiario.
 - Si el resultado es amarillo, indica que ha sido inscrito con anticipación
- Filtrado en SUSALUD (para saber si tiene SIS, ESSALUD O SANIDAD)
 - Se admiten solo a los que tienen SIS
- Luego se filtra en SUNEDO, para saber si los padres son profesionales.

- En el caso que uno de ellos padres es profesional y tienes juicio por alimentos se presenta una Declaración jurada de separación
- Se filtra en el SISFOH

El plazo de atención es de 30 días hábiles

Proceso de compra

El encargado de realizar esta actividad es el CONCEJO DIRECTIVO, quien aprueba el requerimiento y luego el área de logística es el responsable de realizar el proceso de compra.

Distribución

Se imprime el padrón de beneficiarios de cada comité, luego se le entrega a cada presidenta de comité según el número de beneficiarios.

La distribución se hace previo acuerdo de las presidentas, quienes indican el tiempo de entrega que en algunos casos es cada 3 meses o cada 4 meses.

La ración que se entrega es de 3 tarros de leche y 1 bolsa de avena por mes, por beneficiario.

Supervisión

Cuando existen sobrantes, las presidentas de los comités emiten un informe.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Atención de calidad.** - Es el proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio (PCM - SGP y GIZ, 2015)

- **Pobreza.** - Según el Ministerio de Economía y Finanzas, (MEF) (s.f.) el concepto "es una condición en la cual una o más personas tienen un nivel de bienestar inferior al mínimo socialmente aceptado."
- **Desnutrición.** - Unicef (2022) hace referencia que "la desnutrición se produce por carencia de los nutrientes y/o micronutrientes, y además afecta gravemente a la supervivencia y desarrollo infantil"
- **Salud pública.** - Para Winslow (1920), define a la salud pública "como la ciencia y el arte de frenar las enfermedades, alargar la vida, fomentar la salud mediante esfuerzo organizado de la comunidad"
- **Ración.** - (Ministerio de Salud, 2002) Cantidad de producto según tipo de alimento por persona por día.
- **Población vulnerable.** - Hace referencia a aquella población no pobre, con la posibilidad de caer en pobreza monetaria ante los periodos negativos de la economía o incluso entre factores de riesgos individuales, desagregada por área de residencia, región natural y dominios geográficos (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2021)
- **Ejecución presupuestal.** - es la afectación de las asignaciones presupuestales aprobadas por ley, la cual se perfecciona con el registro de los compromisos presupuestales (GOV.CO, s.f).
- **Valor público.** - "consiste en todos aquellos valores que los individuos y los grupos voluntarios de los individuos vinculan al Estado y a la sociedad, más allá de su propio bienestar material, y que buscan poner en ejecución a través de acciones individuales o colectivas, cívicas o políticas" (Moore, 2006, p. 34)
- **Servidor público.** - A los efectos del presente Código, se entiende por función pública toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de sus niveles

jerárquicos (Ley del Código de Ética de la Función Pública LEY Nº 27815, 2002).

- **Donación.** - (Gil, 2020) es una contrata a través del cual se transfiere de forma gratuita un bien a otra persona que acepta dicha transferencia.

2.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE ÚNICA

Satisfacción

Dimensiones

- Características de los beneficiarios
- Selección de beneficiarios.
- Distribución
- Nivel de satisfacción.

Indicadores

- Trato profesional durante la atención
- Información
- Tiempo
- Accesibilidad
- Confianza

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
	Características de los beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Número de beneficiarios • Comité 	
Satisfacción de los beneficiarios	Selección de beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Trato • Información • Tiempo • Accesibilidad • Confianza 	1 al 7, 16, 17, 18 y 20
	Distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Trato • Información • Tiempo • Accesibilidad 	
	Nivel de satisfacción	Confianza	9 al 15
			• % de satisfacción

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación aplicada. El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico.

3.1.1. ENFOQUE

Cuantitativo. Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales (Hernández, 2014).

Debido que esta investigación, su medio principal es la medición y el cálculo.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Descriptivo: Hernández (2006), Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se sustenta en un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para describir lo que se investiga. Es así que, en el presente estudio se busca medir las dimensiones de la variable mediante ciertos indicadores, los mismos que se han detallado en el cuadro de operacionalización para ser aplicados a una población el cual se han definido en el subtítulo precedente.

3.1.3. DISEÑO

La investigación será “no experimental”, en su forma transversal. Es transversal porque se realizará un corte en el tiempo para recabar la opinión de las personas involucradas en el problema.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población en estudio estuvo conformada por los 4614 beneficiarios del Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad de Huánuco, hasta el 2022.

Beneficiarios del Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad de Huánuco

N°	Sector	N° de Comites	N° Beneficiarios
1	Huánuco	14	625
2	Aparicio Pomares	30	1416
3	Moras	41	2149
4	Rural	8	424
TOTAL		93	4614

Nota.- SISFOH 2022

3.2.2. MUESTRA

La muestra para el presente estudio fue el muestreo probabilístico, que es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados. Fue aleatorio simple donde todos los miembros de la población sean incluidos en la lista y luego se seleccionará al azar el número deseado de sujetos.

Se utilizará la fórmula:

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

En donde,

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza,

p = Probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = Probabilidad de fracaso

d = Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Reemplazando:

Muestra: 355 beneficiarios

Muestreo estratificado:

Factor de conversión

$$Fh = \frac{nb}{N} = ksh \quad \text{Reemplazando: } \frac{355}{4614} = 0.0769$$

N°	Sector	N° de Comités	N° Beneficiarios	Muestra
1	Huánuco	14	625	48
2	Aparicio Pomares	30	1416	109
3	Moras	41	2149	165
4	Rural	8	424	33
TOTAL		93	4614	355

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta para recolectar información y convertirlas en datos precisos de nuestra muestra, en este caso los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

3.3.2. INSTRUMENTOS

El instrumento que se utilizó en el presente estudio de investigación fue el cuestionario. Para el autor Hernández (2014), menciona que el cuestionario es tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los

datos. La cual consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir de acuerdo a las dimensiones.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se uso la tecnología para facilitar el trabajo del procesamiento, análisis y presentación de datos, según siguiente detalle:

- **WORD**, se utilizó este software que para el procesamiento y redacción del proyecto e informe final del estudio de investigación.
- **SPSS**, este software permitió procesar las tabulaciones de las encuestas a los beneficiarios del PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco.
- **Excel**, este programa ayudo al diseño y presentación de los cuadros y gráficos en el proyecto e informe final de la tesis.
- **Power Point**, este software me permitió hacer una presentación didáctica de los resultados obtenidos

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

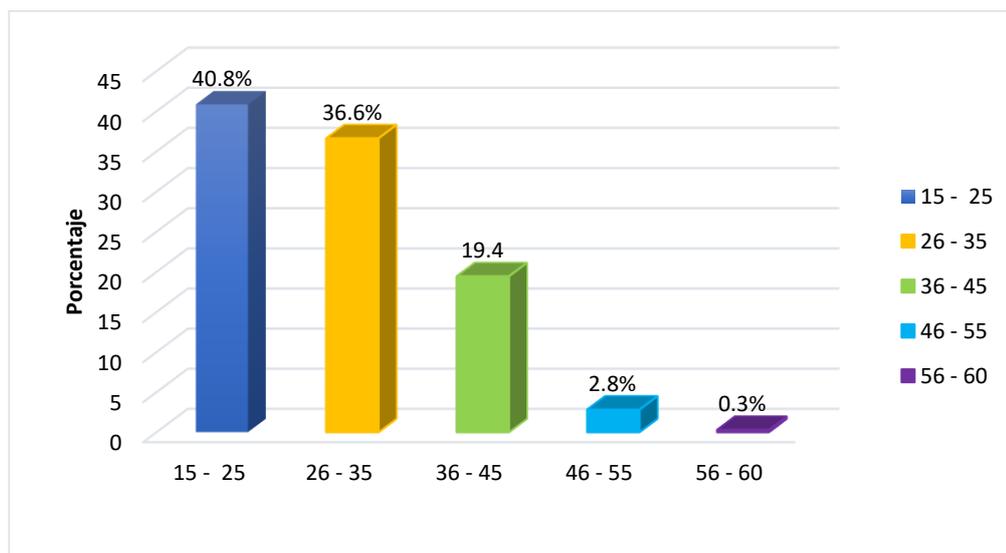
Tabla 1

Rango de edades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	15 - 25	145	40,8	40,8	40,8
	26 – 35	130	36,6	36,6	77,5
	36 – 45	69	19,4	19,4	96,9
	46 – 55	10	2,8	2,8	99,7
	56 – 60	1	,3	,3	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 1

Edad en grupos



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 40.8 % (145) de los encuestados tienen entre 15 a 25 años, el 36.6 % (130) tienen entre 26 y 35 años, el 19.4 % (69) tiene 36 a 45 años, el 2.8 % (10) tiene entre 46 y 55 años y solo el 0.28 % (1) tiene entre 56 a 60 años de edad.

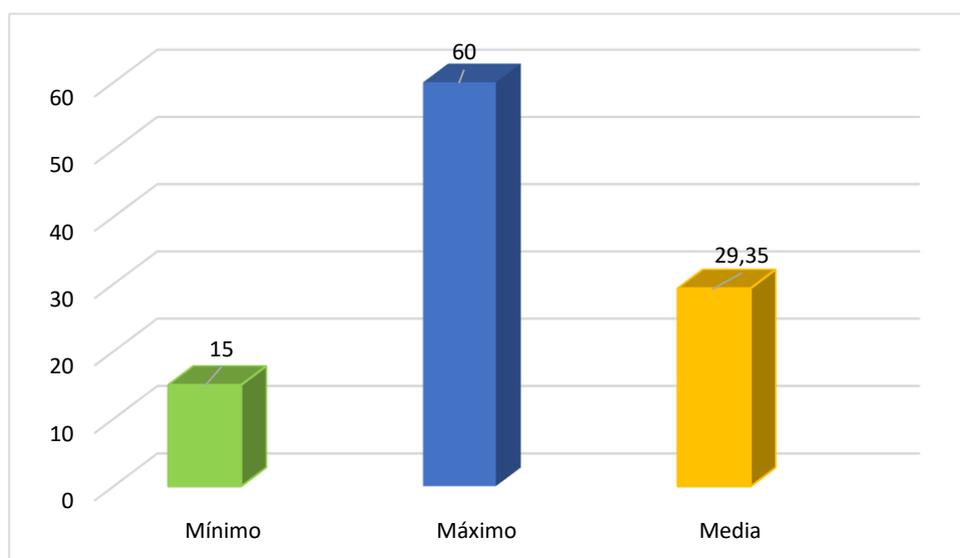
Tabla 2

Edad promedio

	N	Mínimo	Máximo	Media
Edad		15	60	29
N válido (por lista)	355			

Figura 2

Edad promedio



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que la edad promedio de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco es de 29 años; en tanto que la edad mínima es de 15 años y la máxima de 60 años.

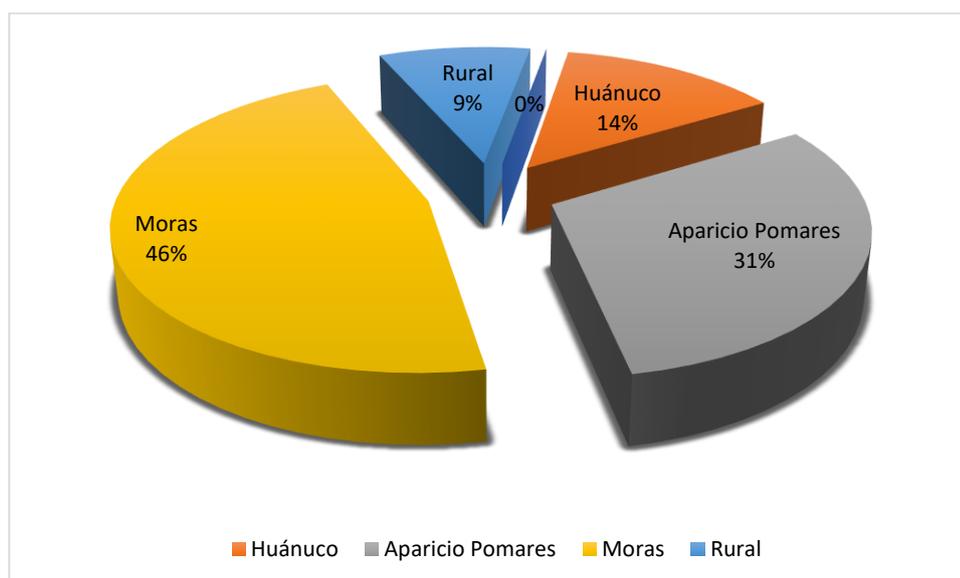
Tabla 3

Sector

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Huánuco	48	13,5	13,5	13,5
	Aparicio Pomares	109	30,7	30,7	44,2
	Moras	165	46,5	46,5	90,7
	Rural	33	9,3	9,3	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 3

Sector



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 46.5 % (165) de los beneficiarios encuestados pertenecen al sector de Moras, el 31% (109) corresponde al sector de Aparicio Pomares, el 14% (48) pertenece al sector de Huánuco y el 9% (33) pertenece al sector Rural.

Tabla 4

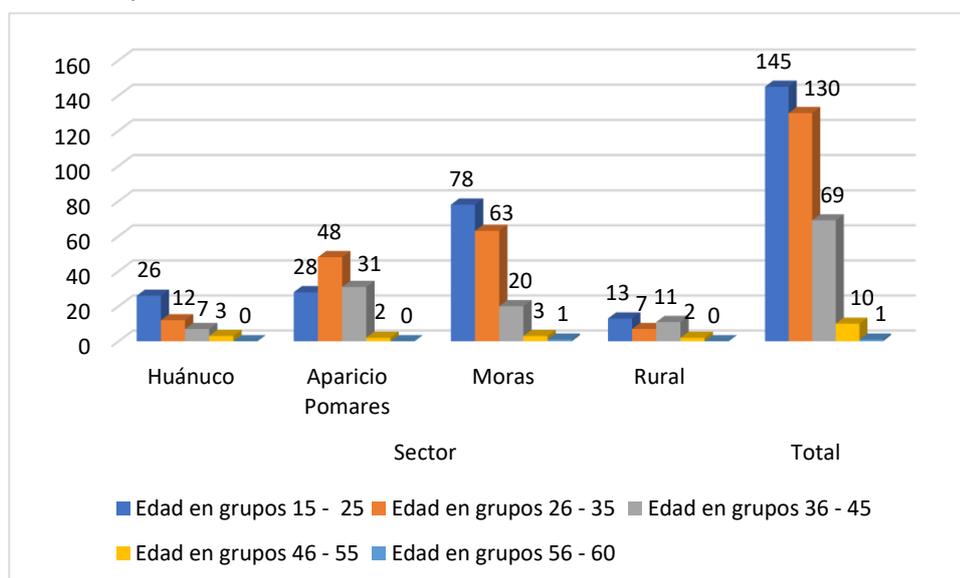
Rango de edad por sector

Recuento

Edad en grupos	Sector					Total
	Huánuco	Aparicio Pomares	Moras	Rural		
15 - 25	26	28	78	13	145	
26 - 35	12	48	63	7	130	
36 - 45	7	31	20	11	69	
46 - 55	3	2	3	2	10	
56 - 60	0	0	1	0	1	
Total	48	109	165	33	355	

Figura 4

Rango de edad por sector



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el rango de edad 145 beneficiarios tienen entre 15 a 25 años; 130 beneficiarios tienen entre 26 y 35 años y 69 beneficiarios tienen entre 36 a 45 años, 10 beneficiarios tienen entre 46 y 55 años y 1 beneficiario tienen entre 56 y 60 años. En el sector Huánuco se tiene 48 beneficiarios, en el sector de Aparicio Pomares 109 beneficiarios, en el sector de las Moras con 165 beneficiarios y en el sector de la zona rural con 33 beneficiarios. Haciendo un total de 355 beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco

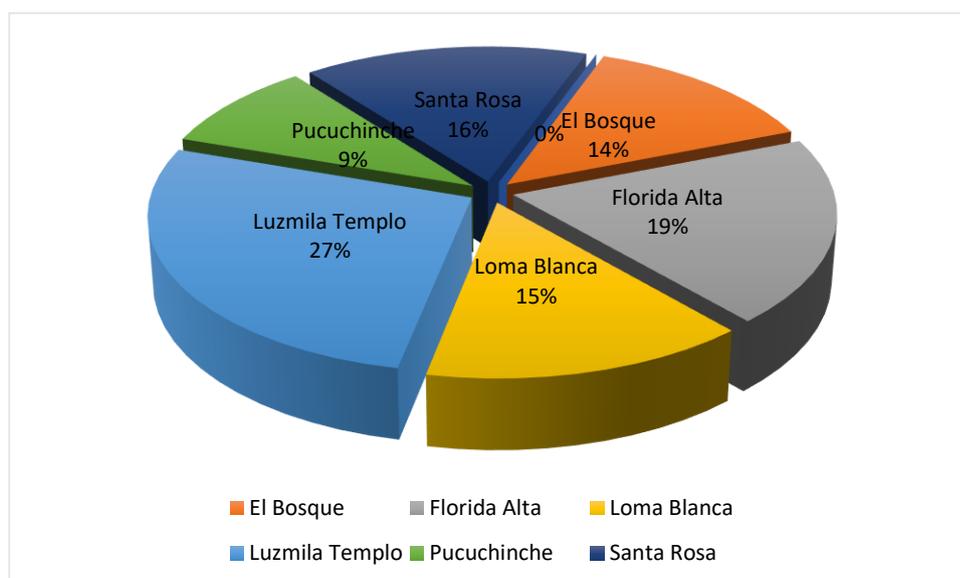
Tabla 5

Nombre del Comité

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	El Bosque	48	13,5	13,5	13,5
	Florida Alta	69	19,4	19,4	33,0
	Loma Blanca	52	14,6	14,6	47,6
	Luzmila Templo	96	27,0	27,0	74,6
	Pucuchinche	33	9,3	9,3	83,9
	Santa Rosa	57	16,1	16,1	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 5

Nombre del Comité



Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos el 27% es del comité Luzmila Templo, el 19% a Florida Alta, el 16% a Santa Rosa, el 15% a Loma Blanca, el 14% al Bisque y el 9 % a Pucuchinche,

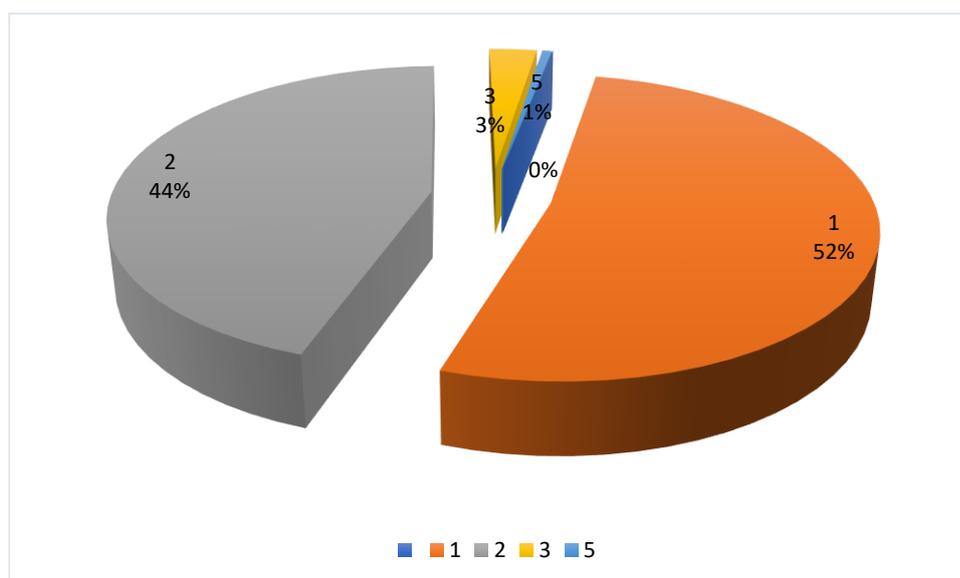
Tabla 6

Número de beneficiarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	185	52,1	52,1	52,1
	2	158	44,5	44,5	96,6
	3	10	2,8	2,8	99,4
	5	2	,6	,6	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 6

Número de beneficiarios



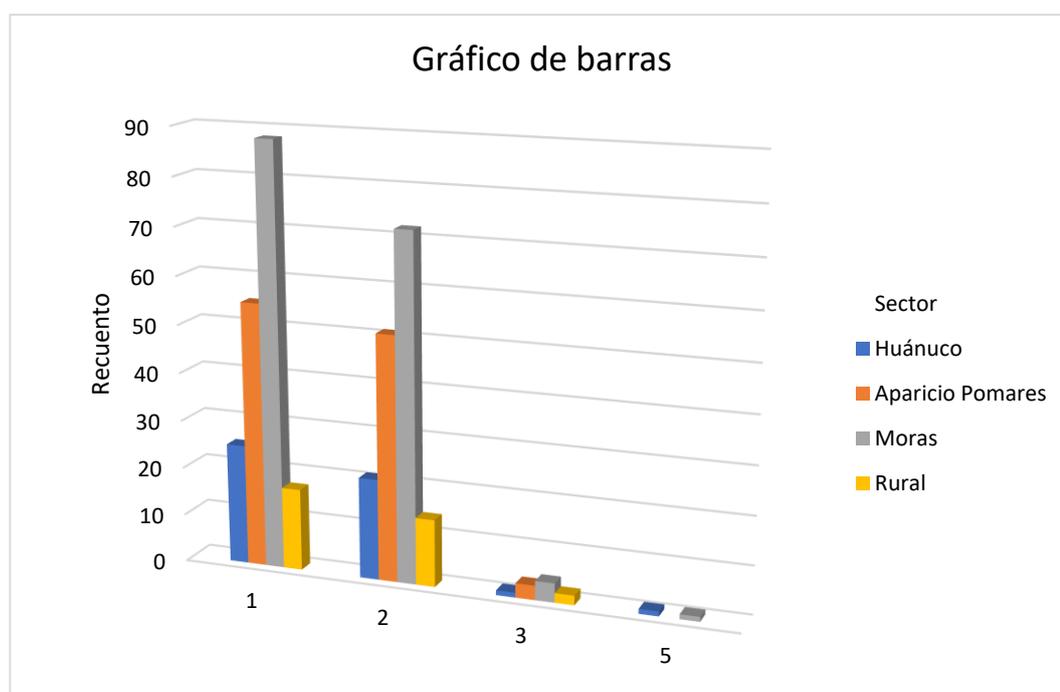
Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 52,1 % tiene un beneficiario, el 44,5% tienen 2 beneficiarios, el 2,8% tiene beneficiarios y el 0,6% tienen 5 beneficiarios.

Tabla 7
Número de beneficiarios por sector

Recuento	Sector					Total
	Aparicio					
	Huánuco	Pomares	Moras	Rural		
Número de beneficiarios	1	25	55	88	17	185
	2	21	51	72	14	158
	3	1	3	4	2	10
	5	1	0	1	0	2
Total		48	109	165	33	355

Figura 7
Número de beneficiarios por sector



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, en el sector de Moras es el existen 88 madres con 1 beneficiario, luego esta Aparicio Pomares con 55, luego Huánuco con 25 y finalmente Rural con 17 madres con 1 beneficiario. Huánuco y Moras tiene cada uno una madre con 5 beneficiarios.

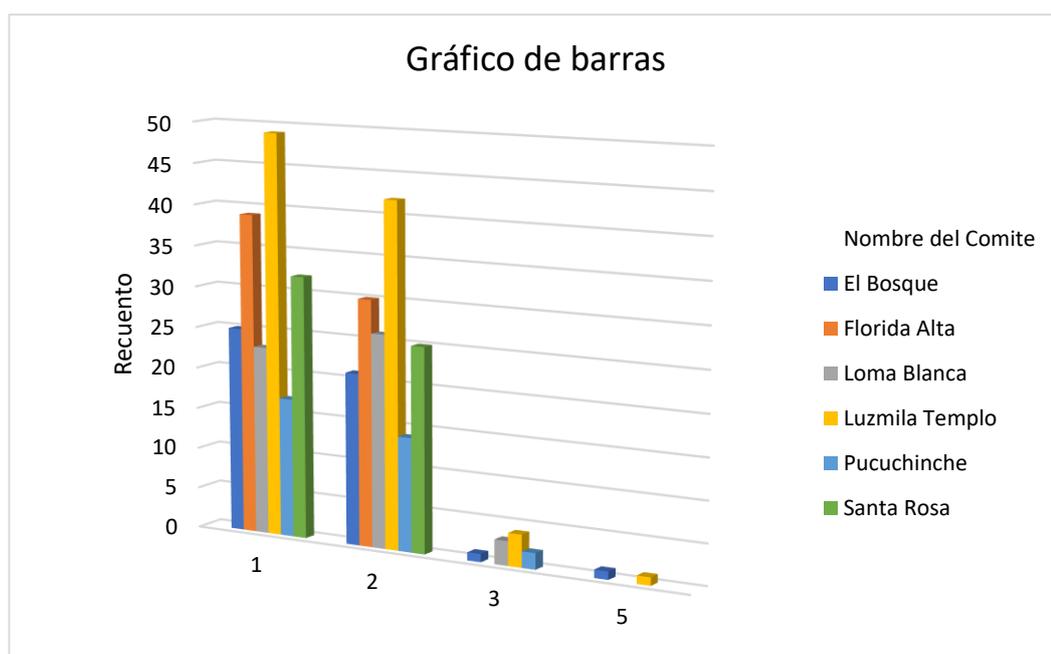
Tabla 8

Número de beneficiarios por Comité de PVL

Recuento	Nombre del Comité							Total
	El Bosque	Florida Alta	Loma Blanca	Luzmila Templo	Pucuchinche	Santa Rosa		
Número de beneficiarios	1	25	39	23	49	17	32	185
	2	21	30	26	42	14	25	158
	3	1	0	3	4	2	0	10
	5	1	0	0	1	0	0	2
Total		48	69	52	96	33	57	355

Figura 8

Número de beneficiarios por Comité de PVL



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el comité de Luzmila Templo es el que tiene el mayor número de hogares con un solo beneficiario (49), con dos beneficiarios 42 y con 3 beneficiarios.

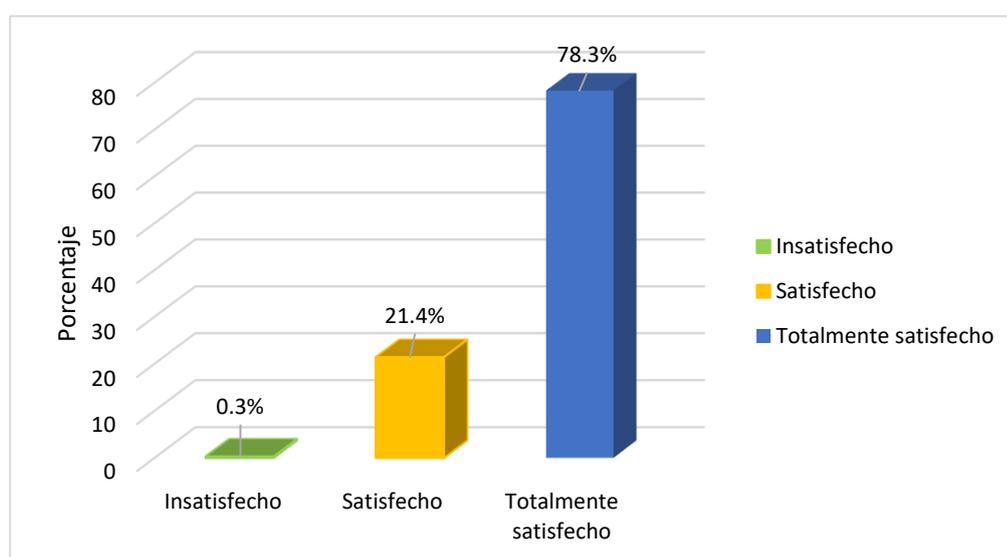
Tabla 9

¿Cómo se siente con relación al trato recibido al momento de empadronarse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	,3	,3	,3
	Satisfecho	76	21,4	21,4	21,7
	Totalmente satisfecho	278	78,3	78,3	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 9

¿Cómo se siente con relación al trato recibido al momento de empadronarse?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, con relación al trato recibido al momento de empadronarse, los beneficiarios manifiestan que se sienten totalmente satisfechos en un 78.3%, satisfechos el 21.4% y solo el 0.3% manifiesta estar insatisfecho.

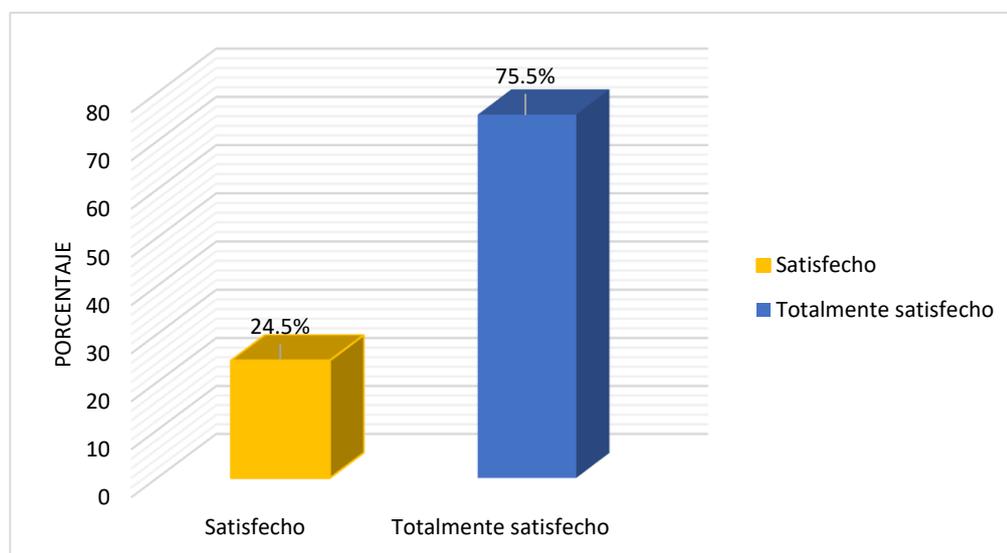
Tabla 10

¿Cómo se siente con relación a la calidad de los alimentos distribuidos en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	87	24,5	24,5	24,5
	Totalmente satisfecho	268	75,5	75,5	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 10

¿Cómo se siente con relación a la calidad de los alimentos distribuidos en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 75.5% de los beneficiarios manifiestan estar totalmente satisfechos con la calidad de los alimentos distribuidos en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 24.5% indica estar satisfecho.

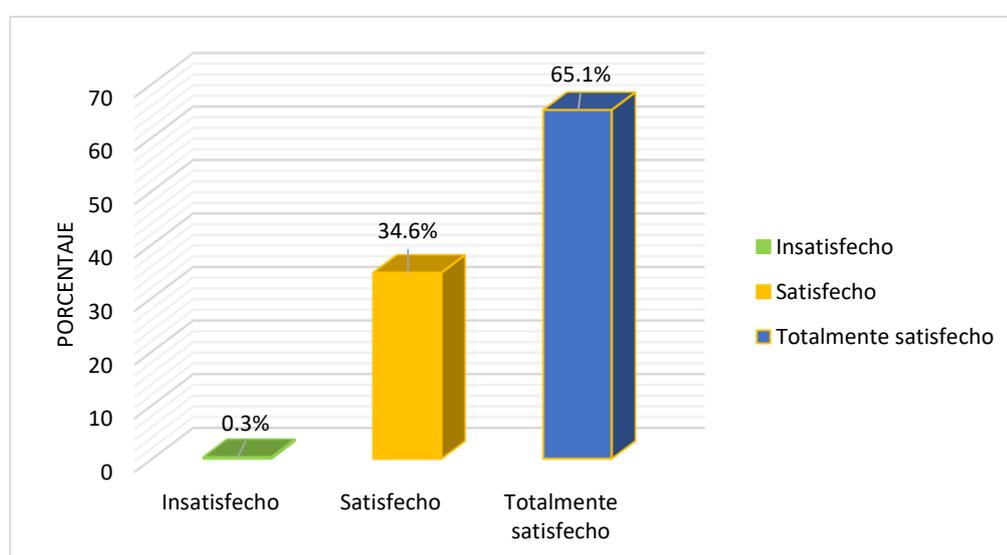
Tabla 11

¿Cómo se siente con relación al respeto brindado por el empadronador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	,3	,3	,3
	Satisfecho	123	34,6	34,6	34,9
	Totalmente satisfecho	231	65,1	65,1	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 11

¿Cómo se siente con relación al respeto brindado por el empadronador?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 65.1% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos con el respecto que muestran los responsables del empadronamiento en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 34.6% se siente satisfecho y solo el 0.3% indica estar insatisfecho.

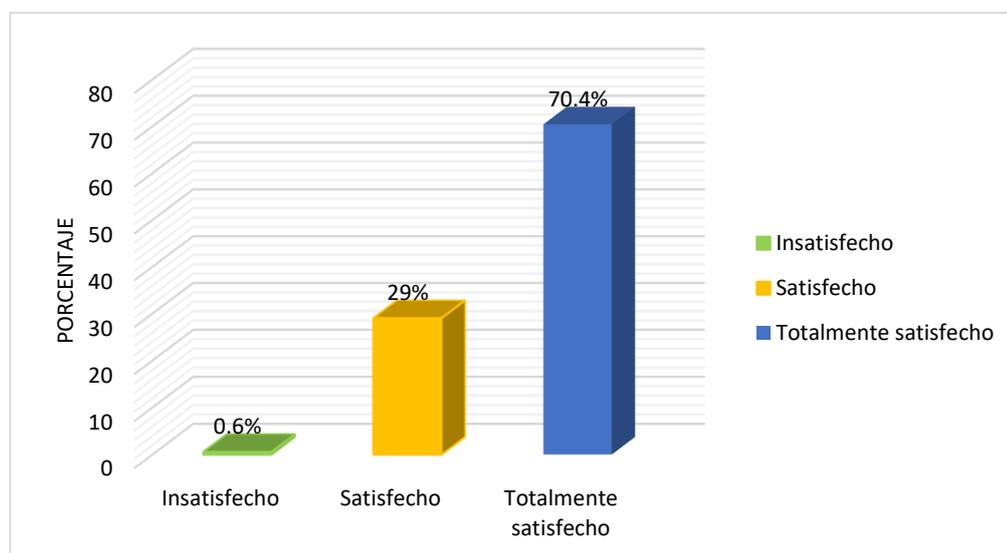
Tabla 12

¿Cómo se siente con relación a la información brindada al momento de empadronarse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	,6	,6	,6
	Satisfecho	103	29,0	29,0	29,6
	Totalmente satisfecho	250	70,4	70,4	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 12

¿Cómo se siente con relación a la información brindada al momento de empadronarse?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 70.4% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos con la información brindada al momento de empadronarse en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 29.0% se siente satisfecho y solo el 0.6% indica estar insatisfecho.

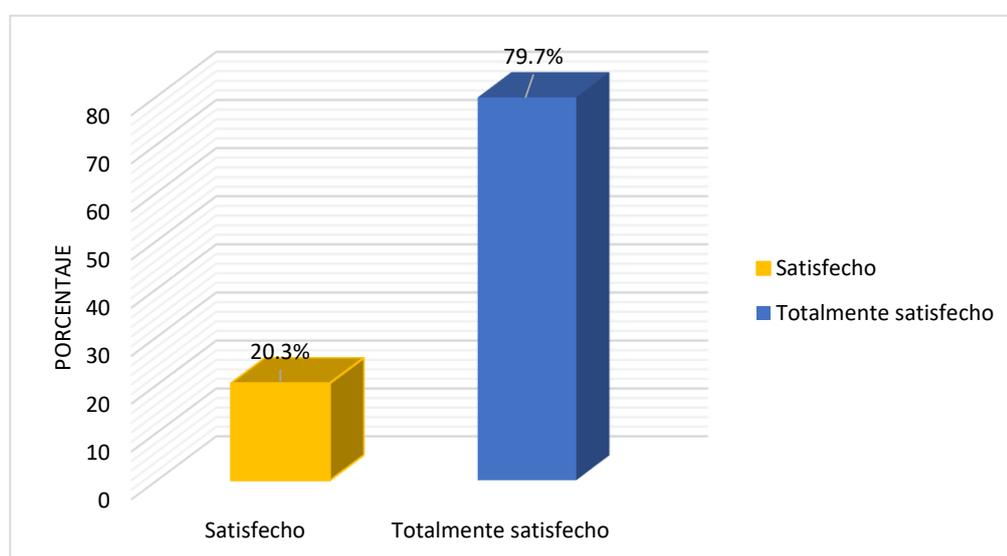
Tabla 13

¿Cómo se siente en relación a la respuesta brindada al momento de empadronarse?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	72	20,3	20,3	20,3
	Totalmente satisfecho	283	79,7	79,7	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 13

¿Cómo se siente en relación a la respuesta brindada al momento de empadronarse?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 79.7% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos con la respuesta brindada al momento de empadronarse en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 34.6% se siente satisfecho y solo el 0.3% indica estar insatisfecho.

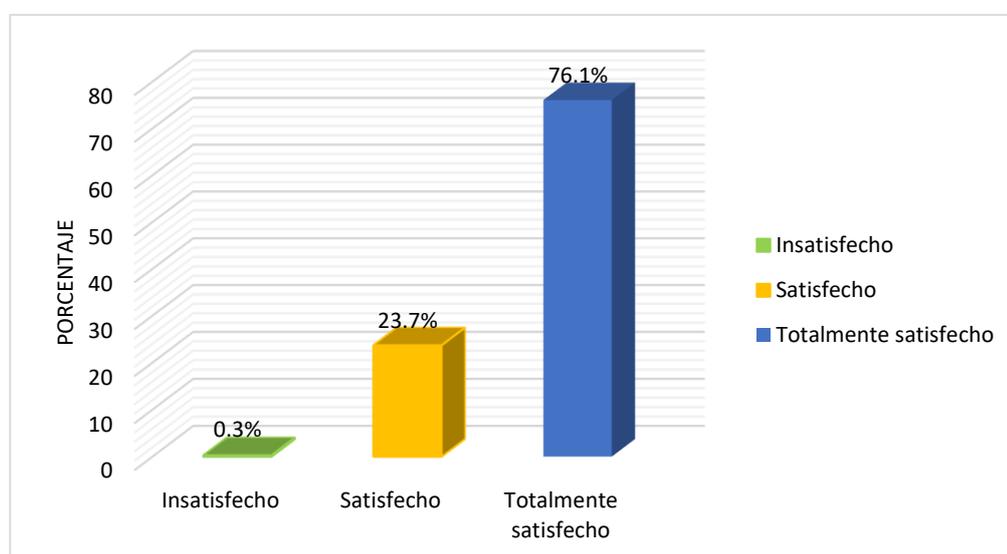
Tabla 14

¿Cómo se siente con el horario de atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	,3	,3	,3
	Satisfecho	84	23,7	23,7	23,9
	Totalmente satisfecho	270	76,1	76,1	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 14

¿Cómo se siente con el horario de atención?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 76.1% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos con el horario de atención en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 23.7% se siente satisfecho y solo el 0.3% indica estar insatisfecho.

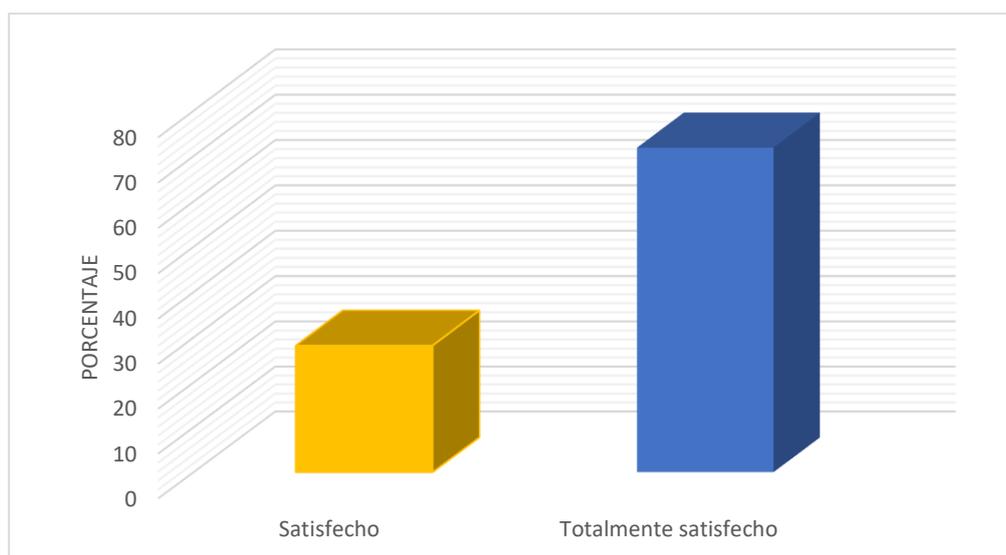
Tabla 15

¿Cómo se siente en relación a los canales de atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	100	28,2	28,2	28,2
	Totalmente satisfecho	255	71,8	71,8	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 15

¿Cómo se siente en relación a los canales de atención?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 71.8% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos con el los canales de atención en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 28.2% se siente satisfecho.

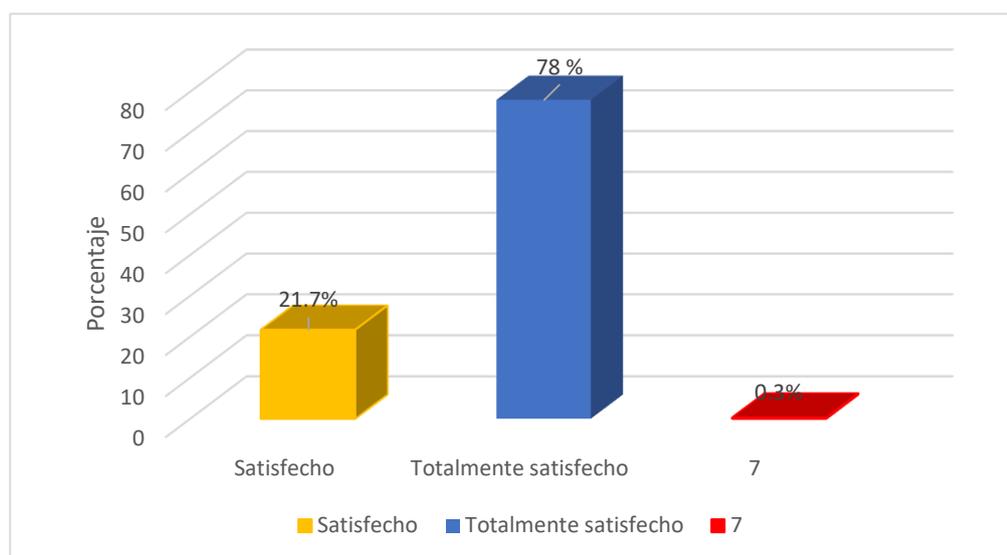
Tabla 16

¿Cómo se siente con relación a la oficina de atención y el almacén del PVL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	77	21,7	21,7	21,7
	Totalmente satisfecho	277	78,0	78,0	99,7
	7	1	,3	,3	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 16

¿Cómo se siente con relación a la oficina de atención y el almacén del PVL?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 78.0% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos con la oficina de atención y el almacén en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 21.7% se siente satisfecho y solo el 0.3% indica estar insatisfecho.

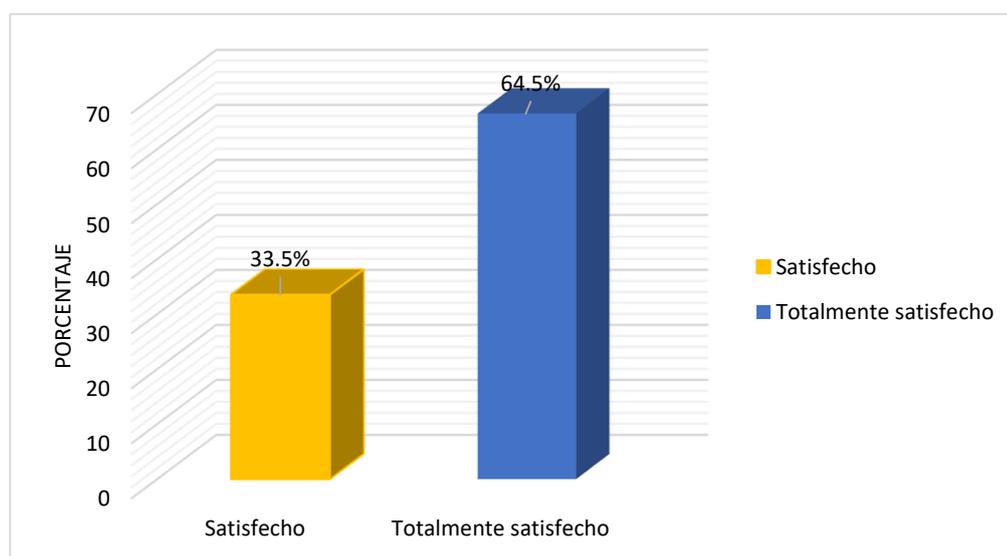
Tabla 17

¿Cómo se siente con respecto al trato recibido al momento de recibir su ración alimentaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	119	33,5	33,5	33,5
	Totalmente satisfecho	236	66,5	66,5	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 17

¿Cómo se siente con respecto al trato recibido al momento de recibir su ración alimentaria?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 64.5% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos con el respecto al trato recibido al momento de recibir su ración alimentaria en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 33.5% se siente satisfecho.

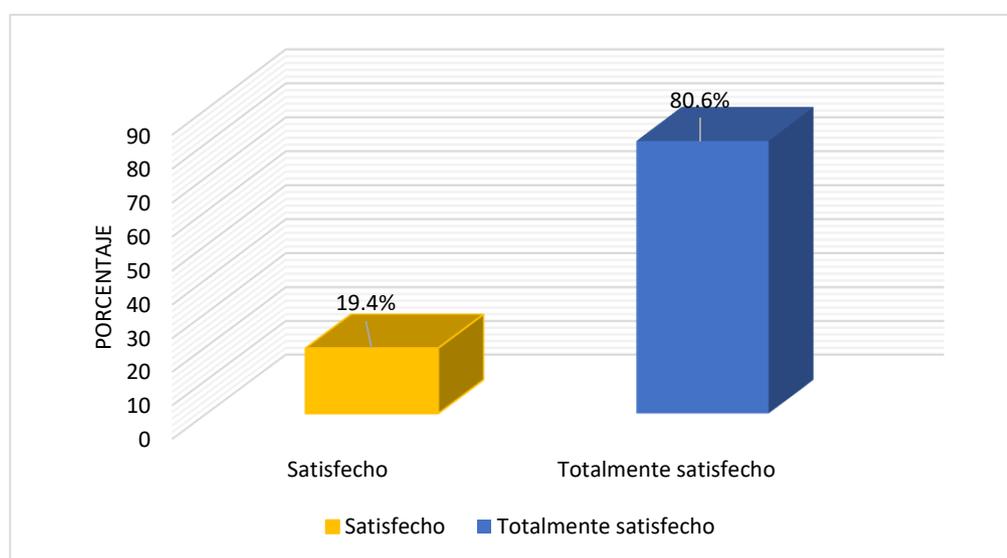
Tabla 18

¿Cómo se siente con respecto a los alimentos entregados en el PVL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	69	19,4	19,4	19,4
	Totalmente satisfecho	286	80,6	80,6	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 18

¿Cómo se siente con respecto a los alimentos entregados en el PVL?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 80.6% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos con el respecto a los alimentos entregados en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 19.4% se siente satisfecho.

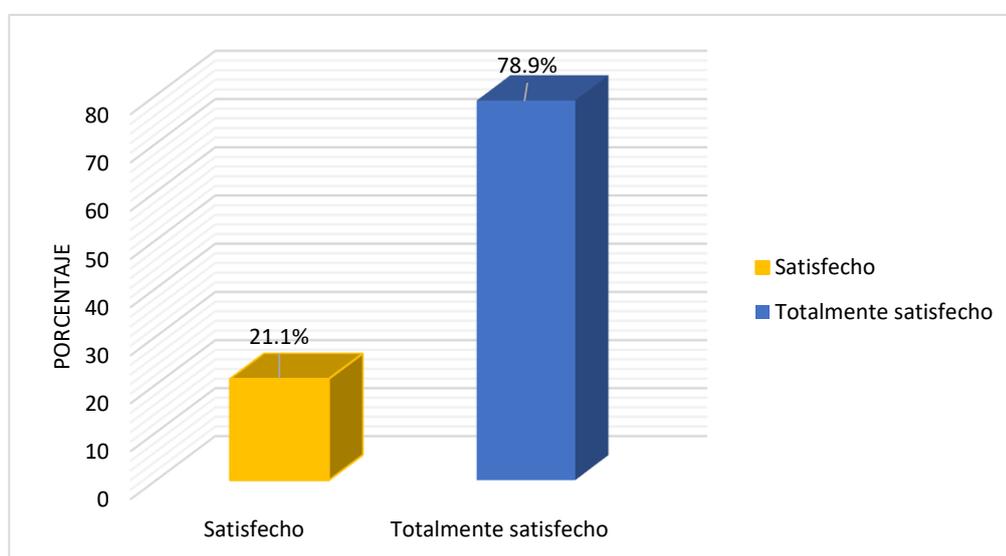
Tabla 19

¿Cómo se siente en relación al tiempo de entrega de las raciones de alimento del PVL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	75	21,1	21,1	21,1
	Totalmente satisfecho	280	78,9	78,9	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 19

¿Cómo se siente en relación al tiempo de entrega de las raciones de alimento del PVL?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 78.9% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos el tiempo de entrega de las raciones de alimento en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 21.1% se siente satisfecho.

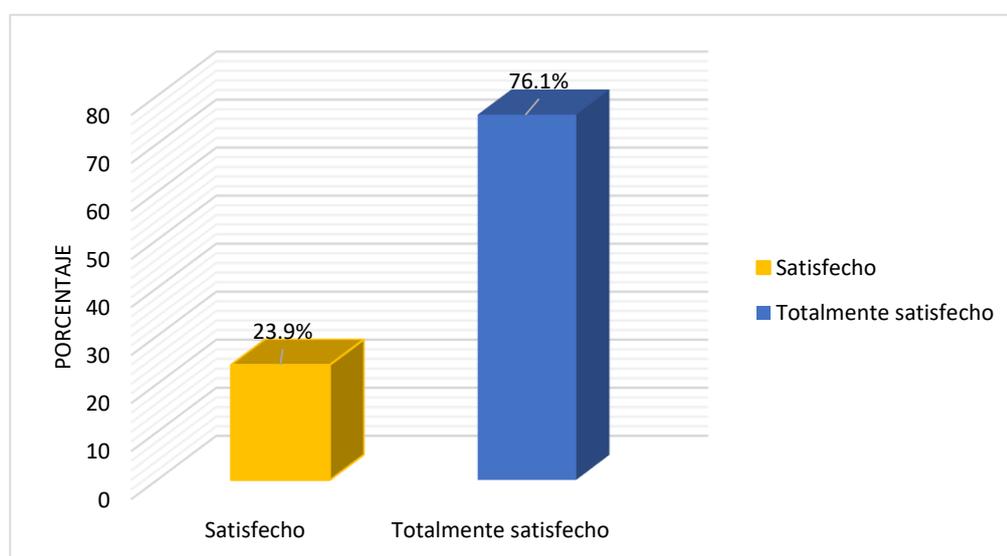
Tabla 20

¿Cómo se siente con relación a los componentes nutricionales de los alimentos entregados en el PVL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	85	23,9	23,9	23,9
	Totalmente satisfecho	270	76,1	76,1	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 20

¿Cómo se siente con relación a los componentes nutricionales de los alimentos entregados en el PVL?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 76.1% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos con el respecto a los contenidos nutricionales de los alimentos entregados en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 23.9% se siente satisfecho.

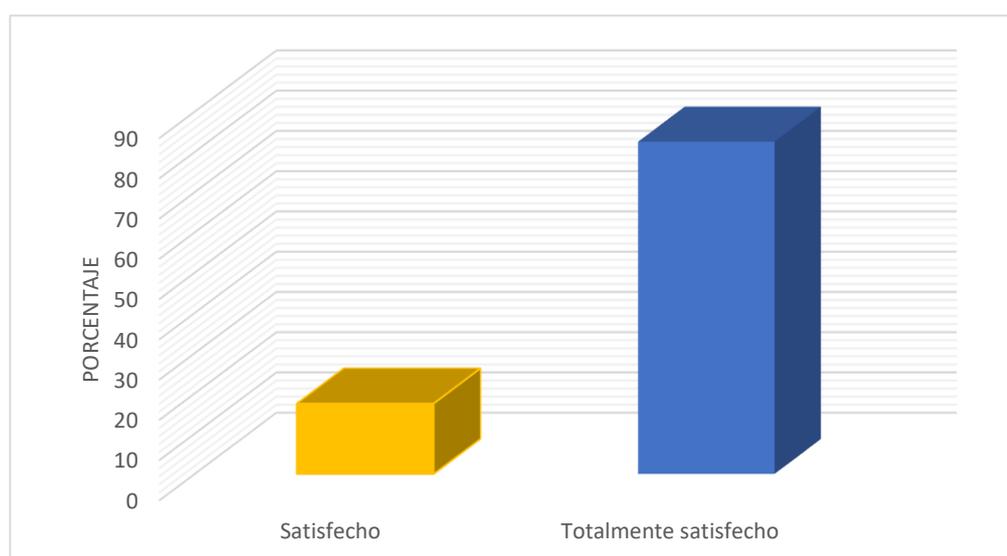
Tabla 21

¿Cómo se siente con relación a la condición en la que se entrega los alimentos del PVL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	62	17,5	17,5	17,5
	Totalmente satisfecho	293	82,5	82,5	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 21

¿Cómo se siente con relación a la condición en la que se entrega los alimentos del PVL?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 82.5% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos con relación a la condición en la que se entregan los alimentos en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 17.5% se siente satisfecho.

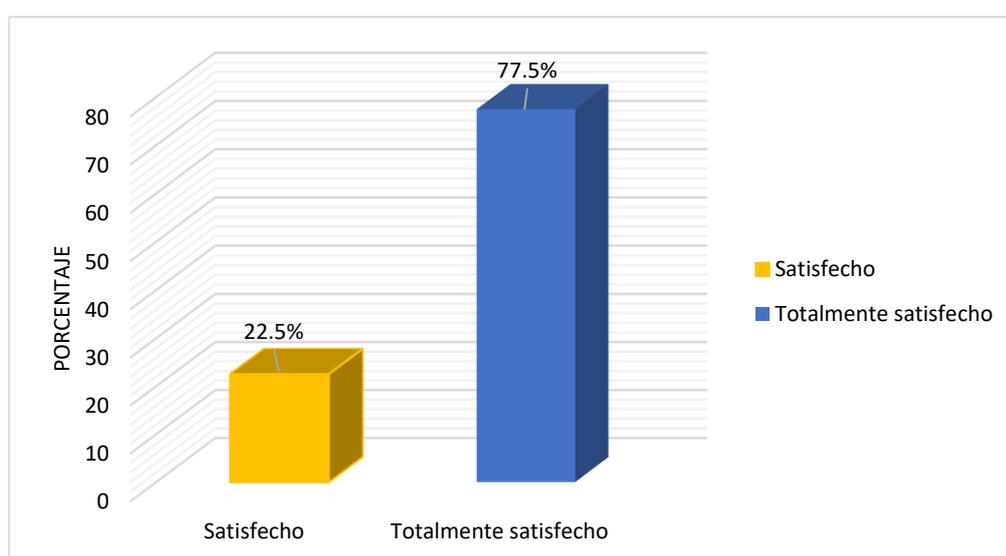
Tabla 22

¿Cómo se siente con relación a los horarios de entrega de los alimentos del PVL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	80	22,5	22,5	22,5
	Totalmente satisfecho	275	77,5	77,5	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 22

¿Cómo se siente con relación a los horarios de entrega de los alimentos del PVL?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 77.5% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos con el respecto a los horarios de entrega de los alimentos en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 22.5% se siente satisfecho.

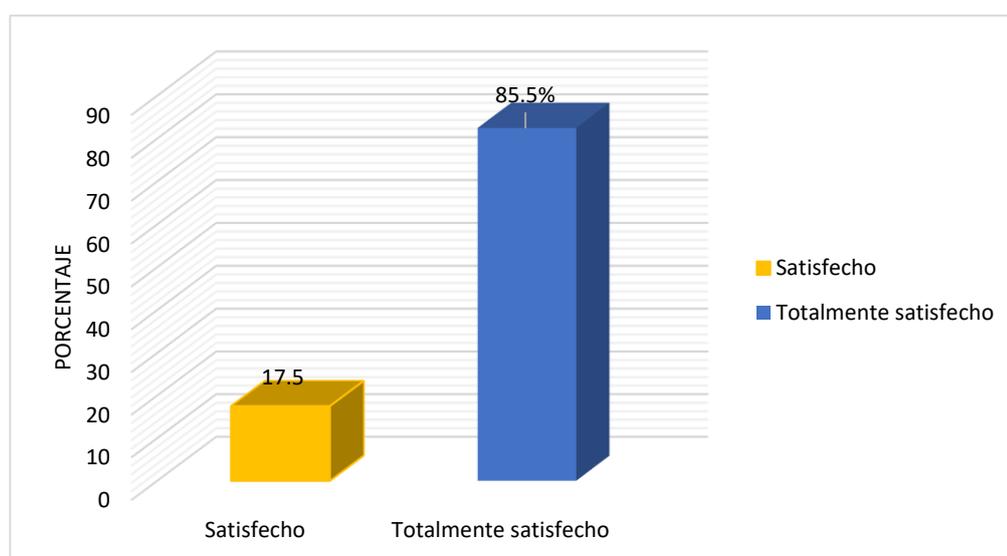
Tabla 23

¿Cómo se siente con relación al ambiente donde se almacena los alimentos / la oficina de atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	62	17,5	17,5	17,5
	Totalmente satisfecho	292	82,3	82,5	100,0
	Total	354	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		355	100,0		

Figura 23

¿Cómo se siente con relación al ambiente donde se almacena los alimentos / la oficina de atención?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 85.5% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos con relación a los ambientes donde se almacena los alimentos, así como la oficina de atención del PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 17.5% se siente satisfecho.

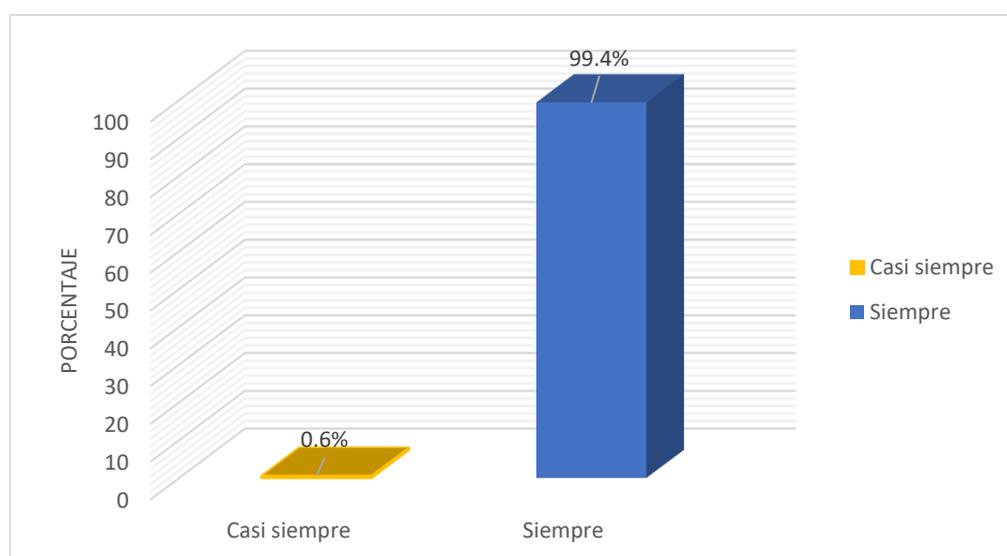
Tabla 24

¿El personal que realiza la verificación de datos lo trata con amabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	,6	,6	,6
	Siempre	353	99,4	99,4	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 24

¿El personal que realiza la verificación de datos lo trata con amabilidad?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 99.4% de los beneficiarios encuestados manifiestan estar totalmente satisfechos con el respecto al trato amable del personal que realiza la verificación de datos del PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 0.5% se siente satisfecho.

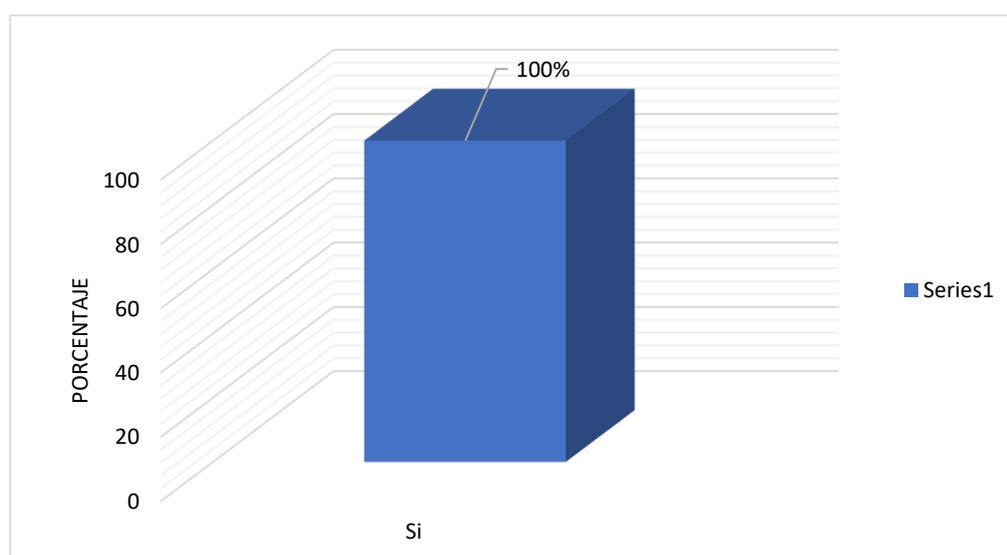
Tabla 25

¿La información sobre los requisitos para inscribirse al PVL fue clara?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	355	100,0	100,0	100,0

Figura 25

¿La información sobre los requisitos para inscribirse al PVL fue clara?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de los encuetados manifiesta que la información proporcionada sobres los requisitos para inscribirse en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco fue clara.

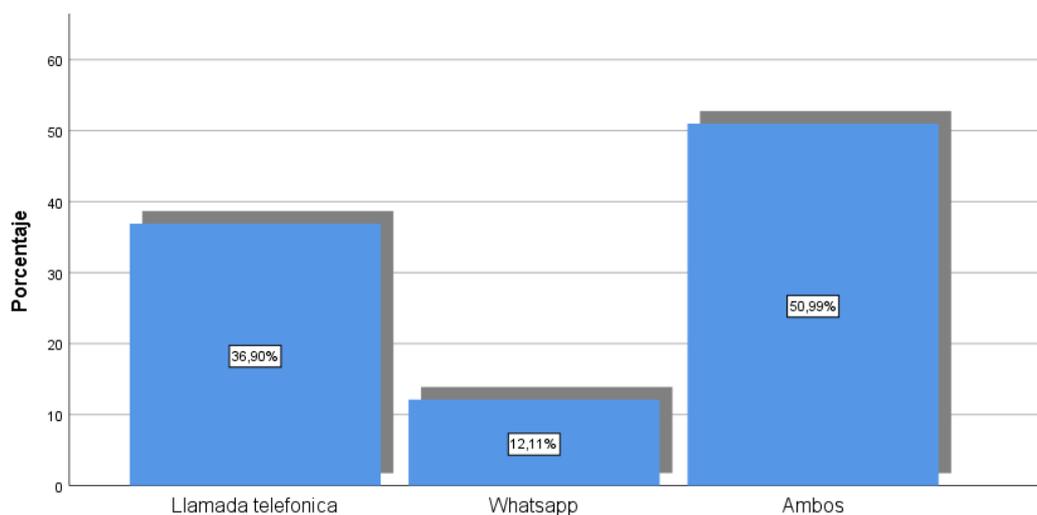
Tabla 26

Aparte de la atención en la oficina por que otros medios se comunica usted cuando tienen una duda sobre el PVL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Llamada telefonica	131	36,9	36,9	36,9
	Whatsapp	43	12,1	12,1	49,0
	Ambos	181	51,0	51,0	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 26

Aparte de la atención en la oficina por que otros medios se comunica usted cuando tienen una duda sobre el PVL



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 51.1% de los beneficiarios encuestados manifiestan que usan las llamadas telefónicas y el whatsapp para comunicarse con la del PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 36.9% usa solo llamadas telefónicas y el 12.11% usa solo whatsapp.

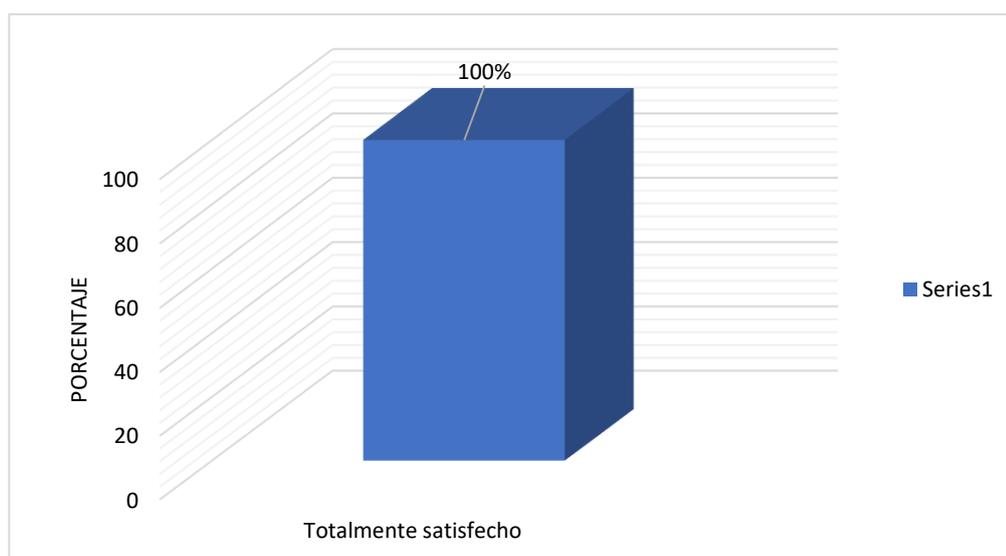
Tabla 27

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención vía llamada o WhatsApp?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente satisfecho	355	100,0	100,0	100,0

Figura 27

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención vía llamada o WhatsApp?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de los encuetados manifiesta estar totalmente satisfecho con la atención brindad vía llamada telefónica o whatsapp por parte del personal que labora en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

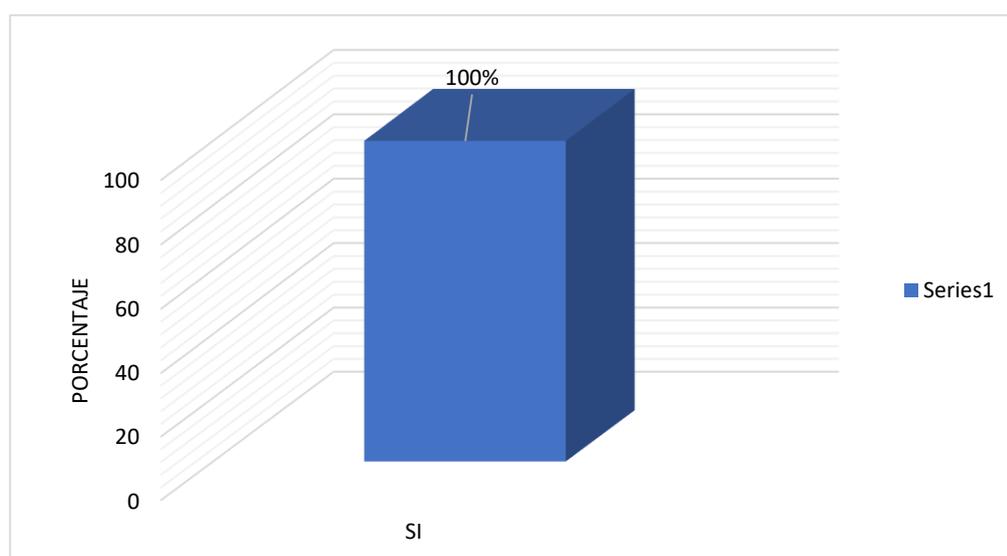
Tabla 28

¿Una vez entregado el padrón de registro el PVL le responde en el tiempo establecido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	355	100,0	100,0	100,0

Figura 28

¿Una vez entregado el padrón de registro el PVL le responde en el tiempo establecido?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de los encuetados manifiesta una vez entregado el padrón de registro en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco, obtuvieron una respuesta en el tiempo establecido.

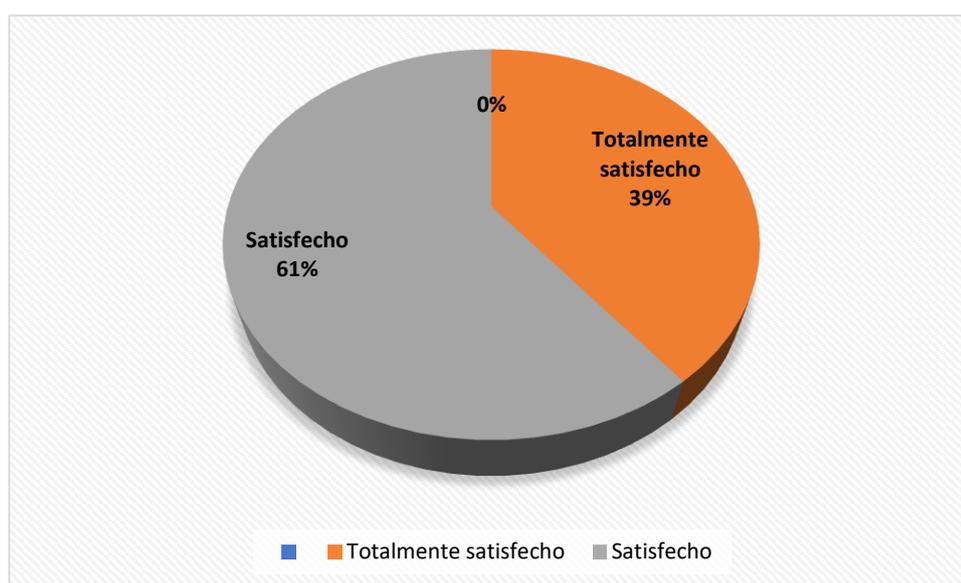
Tabla 29

Nivel de satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente satisfecho	140	39,4	39,4	39,4
	Satisfecho	215	60,6	60,6	100,0
	Total	355	100,0	100,0	

Figura 29

Nivel de satisfacción



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 61.0% de los encuestados manifiesta estar satisfechos con el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco y el 39.0% indica estar totalmente satisfechos.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados hallados se identificó que los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023, son la atención vía llamada o whatsapp con un 100% de satisfacción (Tabla 27), los ambientes donde se almacenan los alimentos (82.7% , Tabla 23), la condición en la que se entregan los alimentos con 82.5% (table 21), los alimentos entregados con un 80.6% (Tabla 18), los canales de atención con 71.8% (Tabla 15), el horario de atención con 76.1% (Tabla 14). Estos resultados difieren con los resultados encontrados por Ruesta (2019) en su investigación, “ Satisfacción del programa vaso de leches en las Socias de la Directiva de los comités del programa vaso de leche del Distrito Catacaos, Piura – 2018, en la que se concluyó que la satisfacción de las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche es baja debido a la problemática que se evidenciaba día a día: Limpieza inadecuada, almacén no apropiado para los productos, impuntualidad en la entrega y preparación de los alimentos; entre otros problemas que se suscitan, contrastado con lo visto en estudios previos renueva y afirma lo que señala la teoría. Esto demanda de nuevos estudios para evaluar la satisfacción del programa vaso de leche, así como es necesario propuestas sobre los temas tratados.

Con relación al nivel de satisfacción Los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco el 60.6% se encuentra satisfecho y el 39.4% se encuentra totalmente satisfecho (Tabla 29). Se puede concluir que el nivel de satisfacción es moderado, este resultado no se relaciona con los señalado por Boy (2019) quien indica que la satisfacción de los beneficiarios es predominantemente medio con 70,7% (41 encuestados), luego un nivel muy bajo con 15,5% (9 encuestados), finalmente solo un nivel bajo con 13,8% (8 encuestados).

CONCLUSIONES

Los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023, son la atención vía llamada o whatsapp con un 100% de satisfacción (Tabla 27), los ambientes donde se almacenan los alimentos (82.7% , Tabla 23), la condición en la que se entregan los alimentos con 82.5% (table 21), los alimentos entregados con un 80.6% (Tabla 18), los canales de atención con 71.8% (Tabla 15), el horario de atención con 76.1% (Tabla 14).

Los beneficiarios del programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco el 40.8 % tienen entre 15 a 25 años, el 36.6% tienen entre 26 a 35 años, (Tabla 1). La edad promedio es de 29 años, siendo la más joven de 15 años y 60 años la de mayor edad (Tabla 2), el 46.5% vienen en las moras (Tabla 3), el 27% pertenece al comité Luzmila Templo, el 19.4% al comité de Florida Alta, el 16.1% al comité Santa Rosa, el 14,6 al comité de Loma Blanca, el 13.5 % al comité El Bosque y el 9.3% al comité de Pucuchinche (Tabla 4). El 52.1% tiene un beneficiario por madre, el 44.5% 2 beneficiarios por madre, el 2.8% tienen 3 beneficiarios y solo 0.6% tienen 5 beneficiarios por madre (Tabla 6). El sector que tiene más beneficiarios con 1 participante es Moras (88), luego Aparicio Pomares (55), luego Huánuco (25) y finalmente Rural (17) Tabla 7, para comunicarse utilizan además de la atención en la oficina, las llamadas telefónicas y el whatsapp (51.0%) Tabla 26.

Según los resultados observados los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios en la fase selección en el Programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco son el trato con un 78.3% (Tabla 9), el respeto que muestra el funcionario al momento de empadronarse con 65.1% (Tabla 11), la información con un 70.4% (Tabla 12), la respuesta brindada con un 79.7% (Tabla 13), la amabilidad de parte de los trabajadores con un 99.4% (Tabla 24), información brindada para inscribirse con 100 % (Tabla 25), el tiempo de respuesta para la verificación del padrón con un 100% (Tabla 28).

Según los resultados observados los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios en la fase de distribución en el Programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco son el trato recibido al momento de la entrega de los alimentos con 66.5% (Tabla 17), el periodo de entrega de los alimentos con 78.9% (Tabla 19), los componentes nutricionales de los alimentos con 76.1% (Tabla 20), los horarios de entrega de los alimentos con un 77.5% (Tabla 22),

Los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco el 60.6% se encuentra satisfecho y el 39.4% se encuentra totalmente satisfecho (Tabla 29). Se puede concluir que el nivel de satisfacción es alto.

RECOMENDACIONES

A la gerencia del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco, implementar la atención por llamadas y whatsapp con números de la entidad, ya que actualmente se usa el número personal de los trabajadores. De igual manera seguir mejorando los almacenes, los alimentos, así como el horario de atención.

Al gerente municipal usar las características de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco, hallados en la presente investigación para enfocar mejor las estrategias de atención en el programa.

A la gerencia del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco seguir capacitando al personal en atención al cliente para incrementar la satisfacción de los beneficiarios en las fases de selección y distribución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACNUR. (14 de mayo de 2020). Obtenido de <https://www.unicef.es/prensa/17-millones-de-ninos-sufren-desnutricion-aguda-grave-en-el-mundo#:~:text=17%20millones%20de%20ni%C3%B1os%20sufren%20desnutrici%C3%B3n%20aguda%20grave%20en%20el%20mundo,-En%20el%20D%C3%ADa&text=La%20desnutrici%C3%B3n%20es%20la%20>
- Aguilar, F. P. (2006). *Marketing y plan de negocio de la microempresa*. Madrid: Editorial CEP S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=vcU-DwAAQBAJ&pg=PA51&lpg=PA51&dq=satisfacci%C3%B3n+del+Cliente+En+la+actualidad,+lograr+la+plena+%22satisfacci%C3%B3n+del+cliente%22+es+un+requisito+indispensable+para+ganarse+un+lugar+en+la+%22mente%22+de+los+clientes>
- Boy, L. M. (2019). *Gestión del Programa del Vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del Sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo, 2019*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo].
- Contraloría General de la Republica. (2008). *Programas Sociales en el Peru: Elementos para una propuesta desde el control gubernamental*. Lima - Perú.
- Garcia, I. (7 de Noviembre de 2017). *economiasimple.net*. Obtenido de Definición de Distribución: <https://www.economiasimple.net/glosario/distribucion>
- Gil, S. (1 de Abril de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Donación.
- GOV.CO. (s.f.). *Ministerio de Relaciones Exteriores*. Recuperado el 16 de Marzo de 2023, de Ejecución Presupuestal: <https://www.cancilleria.gov.co/ministry/finances/foreign/spending>
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigacion Cientifica*. México: MacGrawhill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGran Hill.
- HIDALGO, C. D., ESPINOZA, F. L., & 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 NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" Huánuco].

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Noviembre de 2021). Recuperado el 16 de Marzo de 2023, de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1823/libro.pdf

Instituto Nacional de Salud. (Octubre de 2022). *Ministerio de Salud*. Obtenido de Informe Gerencial SIEN HIS; Estado Nutricional de Niños y Gestantes que acceden a Establecimientos de Salud: <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/cenan/van/informes/2022/Inf%20Gerencial%20SIEN-HIS%20I%20SEMESTRE%202022.pdf>

Instituto Peruano de Economía. (27 Junio, 2022). Huánuco es la sexta región con mayor desnutrición infantil en 2021. *Índice de Competitividad Regional (INCORE)*, <https://incoreperu.pe/portal/index.php/noticias/item/205-huanuco-es-la-sexta-region-con-mayor-desnutricion-infantil-en-2021#:~:text=Disminuye%20la%20desnutrici%C3%B3n&text=En%20Hu%C3%A1nuco%2C%20este%20cay%C3%B3%20en,segunda%20en%20la%20macrorregi%C3%B3n%20>

Lavado, J. F. (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 Maestría. Universidad de Huánuco].

León, C. M. (2010). *"Implantación del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario en el Programa de Abasto Social de Leche Liconsa y el Programa 70 y más a Cargo de la Secretaría de Desarrollo Social"*. México: Universidad Iberoamericana.

Ley del Código de Ética de la Función Pública LEY N° 27815. (22 de Julio de 2002). Congreso. Obtenido de Ley N.° 27815: www.gob.pe/uploads/document/file/1010779/NormaHomVigente_0420200715-20664-1jmgiv3.pdf?v=1600361985

Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *Política Económica y Social*. Recuperado el 15 de Marzo de 2023, de ¿Qué se entiende por pobreza

monetaria?:

https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=750&id=4855&lang=es-ES

Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *Política Económica y Social*.

Obtenido de Programa de Vaso de Leche:

https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=243&id=393&lang=es-ES

Ministerio de Salud. (25 de Abril de 2002). *Ministerio de salud*. Obtenido de

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

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/254938-711-2002-sa-dm>

Moore, M. (2006). *Creando valor público a través de asociaciones público.privadas*. Obtenido de Reforma y Democracia.

Naciones Unidas. (24 de noviembre de 2022). *Naciones Unidas*. Obtenido de

Un tercio de América Latina vive en la pobreza:

[https://news.un.org/es/story/2022/11/1517102#:~:text=El%20informe%20Panorama%20Social%202022,CEPAL\)%20en%20su%20%C3%BAltimo%20informe](https://news.un.org/es/story/2022/11/1517102#:~:text=El%20informe%20Panorama%20Social%202022,CEPAL)%20en%20su%20%C3%BAltimo%20informe).

Pacheco, B. M. (11 de Mayo de 2019). *Se debe mejorar servicio al cliente en el sector público*. Obtenido de Diario Extra:

<https://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/388981/se-debe-mejorar-servicio-al-cliente-en-el-sector-publico>

PCM - SGP & GIZ. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: NEVA STUDIO SAC.

PCM, P. d. (2019). *Manual para Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima: Gráfica Fénix SRL.

Unicef. (2 de Noviembre de 2022). *¿Cuáles son las diferencias entre malnutrición y desnutrición?* Recuperado el 14 de Marzo de 2023, de Desnutrición: <https://www.unicef.es/blog/desnutricion/diferencias-malnutricion-desnutricion>

Villanueva Avel, L. (2019). *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche (PVL) en el Distrito de Tocache, Región San*

Martin. Tingo María - Perú:
http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1579/LMVA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Chavez Leon, D. (2023). *Factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO - 2023”

IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Identificar y describir los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023.</p>	<p>VARIABLE Satisfacción</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada</p>	
		<p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características de los beneficiarios 	<p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptiva</p>	
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuáles son las características de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS OE1: Identificar las características de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de los beneficiarios 	<p>DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN “no experimental”,</p>	<p>Cuestionario Escala de Likert</p>
	<p>OE2: Describir los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios en la fase de selección del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Distribución 	<p>Población:</p>	
	<p>¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios en la fase de selección del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción 	<p>4614 Muestra:</p>	
	<p>OE3: Describir los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios en la fase de distribución del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023</p>		<p>355 beneficiarios</p>	
	<p>OE4: Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023</p>			
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023</p>				



ANEXO 2 CUESTIONARIO

Encuesta para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche de Municipalidad Provincial de Huánuco

Estamos realizando un estudio con el objetivo de analizar la atención que brinda el Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco. La información que nos proporcione es muy importante y será utilizada de forma estrictamente confidencial, la cual se analizara con fines estadísticos, por lo que agradecemos responder con sinceridad.

Edad _____

Sector: Huánuco () Aparicio Pomares () Moras () Rural ()

Nombre de Comité: _____

Numero de Beneficiario: _____

Marcar con un (X), de acuerdo a su satisfacción:

5	4	3	2	1
<i>Totalmente satisfecho</i>	<i>Satisfecho Ni satisfecho</i>	<i>Satisfecho Ni satisfecho</i>	<i>Satisfecho Ni satisfecho</i>	<i>Satisfecho Ni satisfecho</i>

N°	Preguntas	Respuestas				
		5	4	3	2	1
Selección de beneficiarios						
1	¿Cómo se siente con relación al trato recibido al momento de empadronarse?					
2	¿Cómo se siente con relación al respeto brindado por el empadronador?					
3	¿Cómo se siente con relación a la información brindada al momento de empadronarse?					
4	¿Cómo se siente en relación a la respuesta brindada al momento de empadronarse?					
5	¿Cómo se siente con el horario de atención?					
6	¿Cómo se siente en relación a los canales de atención?					
7	¿Cómo se siente con relación a la oficina de atención y el almacén del PVL?					
Distribución						
8	¿Cómo se siente con respecto al trato recibido al momento de recibir su ración alimentaria?					

9	¿Cómo se siente con respecto a los alimentos entregados en el PVL?					
10	¿Cómo se siente con relación a la calidad de los alimentos distribuidos en el PVL de la Municipalidad Provincial de Huánuco?					
11	¿Cómo se siente en relación al tiempo de entrega de las raciones de alimento del PVL?					
12	¿Cómo se siente con relación a los componentes nutricionales de los alimentos entregados en el PVL?					
13	¿Cómo se siente con relación a la condición en la que se entrega los alimentos del PVL?					
14	¿Cómo se siente con relación a los horarios de entrega de los alimentos del PVL?					
15	¿Cómo se siente con relación al ambiente donde se almacena los alimentos / la oficina de atención?					

Responder a las siguientes interrogantes

Otros aspectos:

16 ¿El personal que realiza la verificación de datos lo trata con amabilidad?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca () Casi nunca ()

17 ¿La información sobre los requisitos para inscribirse al PVL fue clara?

Si () No ()

18 A parte de la atención en la oficina por que otros medios se comunica usted cuando tienen una duda sobre el PVL

Llamada () Whatsapp ()

19 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención vía llamada o whatsapp?

<i>Totalmente satisfecho</i>	<i>Satisfecho Ni satisfecho</i>	<i>Satisfecho Ni satisfecho</i>	<i>Satisfecho Ni satisfecho</i>	<i>Satisfecho Ni satisfecho</i>
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

20 ¿Una vez entregado el padrón de registro el PVL le responde en el tiempo establecido?

Si () No ()

Gracias por su colaboración

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
	Características de los beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Número de beneficiarios • Comité 	
Satisfacción de los beneficiarios	Selección de beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Trato • Información • Tiempo • Accesibilidad • Confianza 	1 al 7, 16, 17, 18 y 20
	Distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Trato • Información • Tiempo • Accesibilidad • Confianza 	9 al 15
	Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • % de satisfacción 	19

ANEXO 4 GALERIA FOTOGRAFICA



