



Revista de Investigación en Gestión y Finanzas
<http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/rigf>

ISSN: 2955-8441 (En línea)

Editada por:
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
de la Universidad Nacional del Altiplano



ARTICULO ORIGINAL

Programa de Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Puno, 2022

Vaso de Leche program and beneficiary satisfaction in the provincial municipality of Puno, 2022

Juana Garnica Coaquira ¹

Universidad Nacional del Altiplano, Puno - Puno, Perú
jgarnica@unap.edu.pe

Recibido: 12/01/2022 Aceptado: 02/02/2022 Publicado: 05/02/2022

PALABRAS CLAVE

Programa Vaso Leche,
satisfacción de
beneficiarios.

RESUMEN. El objetivo general fue determinar la incidencia del Programa del vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Puno, 2022. El universo del estudio es 4,143 beneficiarios con una muestra de 30 encuestados; el muestreo utilizado es de tipo probabilístico y el método es aleatorio simple, del cual hemos estudiados a las dos variables. La investigación es de enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal; el instrumento para la variable Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios a escala de Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre); que brindaron información acerca de la incidencia que existe entre las dos variables y sus respectivas dimensiones. Se utilizó técnicas de correlación de Spearman. Se demostró como conclusión que el programa vaso de leche satisface a los beneficiarios; donde la satisfacción del beneficiario que determina la calidad del producto y la aceptabilidad del servicio brindado convirtiéndose en un programa exitoso.

KEYWORDS

Vaso Leche program,
beneficiary satisfaction.

ABSTRACT. The general objective was to determine the incidence of the Glass of Milk Program and the satisfaction of the beneficiaries of the Provincial Municipality of Puno, 2022. The universe of the study is 4,143 beneficiaries with a sample of 30 respondents; the sampling used is probabilistic and the method is simple random, of which we have studied the two variables. The research is quantitative, descriptive, correlational, non-experimental design, cross-sectional; the instrument for the variable Glass of Milk Program and beneficiary satisfaction on a Likert scale (Never, Almost never, Sometimes, Almost always, Always); that provided information about the incidence that exists between the two variables and their respective dimensions. Spearman's correlation techniques were used. It was shown as a conclusion that the glass of milk program satisfies the beneficiaries; where the satisfaction of the beneficiary determines the quality of the product and the acceptability of the service provided, becoming a successful program.

¹ Contador Público Colegiado.



1. INTRODUCCIÓN

En el Perú hay una alta prevalencia de anemia en los niños, que a pesar de reducción de la desnutrición infantil hay un incremento de la anemia infantil de 37% en niños de 0 a 5 años y 50 % en niños de 0 a 3 años, asimismo hay una baja práctica de lactancia materna exclusiva; siendo menor en lima metropolitana con un 57 % comparando con la sierra 76% y selva 78 %. Según el INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), en el Perú de 30 millones de habitantes el 36% de la población son niños y de ellos el 45% viven en condiciones de pobreza y pobreza extrema. En el continente americano que en su mayoría integran países en desarrollo, siempre han existido programas alimentarios que buscan mejorar el estado nutricional de su población. El Perú no es ajeno a ello hemos tenido diferentes programas alimentarios que ayudan a superar la pobreza y uno de esos programas es el programa alimentario del vaso de leche, que es administrado por los gobiernos municipales, quienes de acuerdo a su jurisdicción local están más cerca a las necesidades alimentarias del poblador y en prioridad a los niños que viven en extrema pobreza.

El Programa del Vaso de Leche (PVL), provee un apoyo alimentario a través de la entrega de una ración diaria de alimento a una población vulnerable nivel nacional. Según el MIDIS (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social) 2014, señala que el Programa del Vaso de Leche es un ejemplo de lo que se puede hacer desde los gobiernos locales, luego se amplió a nivel nacional en todas las municipalidades. A sus inicios se empezó desde la Municipalidad Metropolitana de Lima en 1993-1994, surge como una expectativa de suplir la cobertura del programa materno infantil (PRODIA y PAM) del MINSA.

A nivel de la provincia de Puno existe un alto índice de desnutrición, donde existe un alto grado de pobreza y pobreza extrema. Ante este problema social la municipalidad provincial de Puno a través del programa alimenticio “vaso de leche” asiste a todos los niños empatronados de 0 a 12 años en condiciones de pobreza, madres gestantes y lactantes, ancianos mayores de 65 años y personas enfermas con TBC. Dentro del programa alimenticio del vaso de leche, existe la variable que es la satisfacción del beneficiario que determina la calidad del producto y la aceptabilidad del servicio brindado convirtiéndose en un programa de exitoso. Llamada satisfacción alimentaria (SA), el cual no es común determinarlo en países pobres por la falta del instrumento para la evaluación de la satisfacción del beneficiario.

Ante tal realidad problemática el presente trabajo de investigación titulada Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios de la provincial de Puno, busca determinar cuál es la incidencia del programa alimenticio del vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios.

Zuñiga (2019) investigó la gestión de programa de vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios, donde las falencias y deficiencias por parte de los trabajadores genera la mala proyección en la distribución de los productos, con ello en varias oportunidades las beneficiarias quedando descontentos por el servicio brindado. Las deficiencias en la atención que se brinda y el incumplimiento de la distribución a la hora planteada genera malestar a los beneficiarios.

Remigio (2017) en su investigación concluye que el Presupuesto por resultados influye en la calidad del servicio, de la población beneficiaria del programa del vaso de leche de la municipalidad provincial de Bolognesi donde la adquisición de insumos del vaso de leche, a pesar de ser el mismo de años anteriores es suficiente, gracias al a focalización de hogares realizado por la municipalidad. El servicio brindado por la municipalidad provincial de Bolognesi, va mejorando paulatinamente, contando con buena aceptación de los insumos utilizados, y el trato que muestran los funcionarios a los beneficiarios y la calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de

Bolognesi, va acorde con el presupuesto adicional que destina al programa, para realización de capacitaciones a los beneficiarios.

2. MÉTODO

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el nivel de investigación es descriptiva correlacional. El tipo de investigación es básica, que según Behar (2008) “porque parte de un marco teórico a fin de incrementar mayor conocimiento y aplicativa porque permite medir la información independiente de dos variables. El diseño de investigación es No experimental que según Behar (2008) “El investigador observa los fenómenos en su naturaleza sin intervenir en su naturaleza”, es Correlacional que según Vargas (2013) “Porque busca determinar el grado de relación entre las dos variables” y es Transversal que según Ramos (2016) “Porque recolecta información en un momento y tiempo definido”. La población según Bernal (2006) Es un conjunto de elementos en quienes pueden realizarse los objetos que presentan un problema”. El estudio presenta una población de 4,143 beneficiarios y la muestra censal de 30 beneficiarios o informantes, que conforman niños de 0 a 12 años, madres gestantes, lactantes y ancianos mayores de 65 años del programa alimenticio del vaso de leche de la municipalidad provincial de Puno. Se determinó la muestra a través del método de muestreo aleatorio simple, con 95% de confianza y un 0.05 de error, por lo tanto, la muestra es probabilística. Que según Ramos (2016) Es aleatoria, cuando los elementos de una población o universo tienen la misma posibilidad de ser investigado. El método de recopilación de información es a través de una encuesta de 24 preguntas a 30 personas distribuidas para dos variables.

3. RESULTADOS

En la tabla 1, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existe relación significativa entre Programa vaso de leche y Satisfacción de los beneficiarios.

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva considerable $r=,830^{**}$, con un nivel de significancia $p=0.00$ ($p < .05$), con el cual se prueba la hipótesis planteada. Es así, se puede afirmar que existe una relación significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad provincial de Puno; es decir que el programa vaso de leche satisface a los beneficiarios; donde la satisfacción del beneficiario que determina la calidad del producto y la aceptabilidad del servicio brindado convirtiéndose en un programa exitoso.

Tabla 1

Correlación entre el programa vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios

		Programa Vaso de Leche	Satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Programa vaso de leche	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.830**
	Satisfacción de beneficiarios	N	30
		Coeficiente de correlación	.830**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	30

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 2, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre la variable Satisfacción de los beneficiarios y la dimensión calidad.

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva considerable $r=,768^{**}$ con un nivel de significancia $p=0.00$ ($p<.05$), con el cual se acepta la hipótesis planteada. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral); es decir, cuanto mejor la calidad de los productos genera mayor satisfacción a la población beneficiaria. La satisfacción de los beneficiarios emerge como un resultado de la calidad de productos y servicios percibidos.

Tabla 2

Correlación entre dimensión calidad y satisfacción de los beneficiarios

			Satisfacción de beneficiarios	Calidad
Rho de Spearman	Satisfacción de beneficiarios	Coeficiente de correlación	1.000	.768**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Calidad	Coeficiente de correlación	.768**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre la variable satisfacción de los beneficiarios y la dimensión servicios brindados.

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media $r=,680^{**}$ con un nivel de significancia $p=0.00$ ($p <.05$), con el cual se acepta la hipótesis específica planteada. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral); es decir, cuanto mejor es el servicio brindado genera mayor satisfacción a la población beneficiaria. La interacción y retroalimentación en todas las etapas del proceso del servicio brindado genera satisfacción a la población beneficiaria.

Tabla 2

Correlación entre dimensión servicios brindados y satisfacción de los beneficiarios

			Satisfacción de beneficiarios	Servicios brindados
Rho de Spearman	Satisfacción de beneficiarios	Coeficiente de correlación	1.000	.680**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Servicios brindados	Coeficiente de correlación	.680**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4. DISCUSIONES

Del análisis encontrado en el resultado respecto al objetivo general, con un coeficiente de correlación positiva considerable $r = ,830^{**}$, con un nivel de significancia $p = 0.00$ ($p < .05$), con lo cual se acepta la hipótesis general planteada. Por tanto, se confirma que existe una relación significativa entre el programa vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Puno.

Del análisis encontrado en el resultado respecto al objetivo específico 1, con un coeficiente de correlación positiva considerable $r = ,768^{**}$, con un nivel de significancia $p = 0.00$ ($p < .05$), se acepta la hipótesis específica 1. Por tanto, se confirma que existe una relación significativa entre la dimensión calidad del producto y la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Puno.

Del análisis encontrado en el resultado respecto al objetivo específico 2, con un coeficiente de correlación positiva media $r = ,680^{**}$, con un nivel de significancia $p = 0.00$ ($p < .05$), se acepta la hipótesis 2 planteada. Por tanto, se confirma que existe una relación significativa entre la dimensión servicios brindados y la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Puno.

Los resultados encontrados en la investigación corroboran con las hipótesis planteados por Sánchez (2012), Puño (2015) y Montañez & Turco (2016); donde coinciden que existe una correlación significativa entre la satisfacción de los beneficiarios y los programas sociales (Programa vaso de leche y Qali Warma), cuya satisfacción dependerá de las dimensiones de cada variable. Contrario a lo sustentado por Tello (2014), que señala que no existe una correlación significativa entre los programas sociales (Programa vaso de leche, Programa Integral de Nutrición, Programa Juntos) y el estado nutricional de los niños menores de 5 años. De igual forma la investigación corrobora con las hipótesis planteados por Borré (2013) que coinciden que existe una correlación significativa entre la satisfacción de los beneficiarios y la calidad del servicio brindado por el personal, mostrando mayor satisfacción con la dimensión calidad percibida, contrario a lo sustentado por Córdova (2007), donde no existe correlación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la atención del personal de salud, mostrando mayor insatisfacción con la dimensión motivación del personal.

5. CONCLUSIÓN

Existe una correlación positiva considerable significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Puno; es decir, la calidad del producto y servicio, la valoración de la utilidad del producto y el servicio se está cumpliendo con los fines que tiene encomendados, ya que ha producido sensaciones placenteras a los beneficiarios, con ello la municipalidad logra alcanzar los valores y expectativas de la población beneficiaria. El programa vaso de leche satisface a los beneficiarios; donde la satisfacción del beneficiario que determina la calidad del producto y la aceptabilidad del servicio brindado convirtiéndose en un programa exitoso.

Existe una correlación positiva considerable significativa entre la dimensión Calidad del producto y la variable Satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Puno; es decir, la satisfacción de los beneficiarios emerge como un resultado de la calidad de productos y servicios percibidos.

Existe una correlación positiva media significativa entre la dimensión Servicio brindado y la variable Satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Puno; es decir, la interacción y retroalimentación en todas las etapas del proceso del servicio brindado genera satisfacción a la población beneficiaria.

BIBLIOGRAFÍA

- Borré O. (2013), Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en instituto prestadoras de servicio de salud de barranquilla, Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia, Bogota - Colombia. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>.
- Córdova B. (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/1064>.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- León F. (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. Tesis de maestría. Universidad Iberoamericana, ciudad de México. <https://ri.iberomx.com/handle/iberomx/1209>
- Montañez S. y Turco T. (2016), Manejo del Programa Qali Warma en los centros educativos estatales del distrito de Pucara, Huancayo, 2014. Trabajo de tesis. Universidad Nacional del Centro. Huancayo – Perú. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/950>.
- Puño L. (2015), Plan de mejoramiento del sistema de atención del Programa vaso de leche para ampliar la cobertura de beneficiarios en el distrito de Corrales – 2015. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Tumbes – Perú. Recuperado de: https://www.academia.edu/19343781/TESIS_MAESTRIA_JLP.
- Sanchez F. (2012), Estado nutricional de los niños menores de cinco años, beneficiarios del Programa “desayunos infantiles” del Municipio de Mosquera – Cundinamarca. Trabajo de Tesis. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá – Colombia. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/11987/SanchezForeroCatalina2012.pdf?sequence=1>.
- Remigio, R. (2017) El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017. (tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12025>
- Tello C. (2014). Influencia de los Programas sociales en el estado nutricional de los niños y niñas de 12 a 36 meses. San Pablo – Cajamarca. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10296>.
- Zúñiga, C. (2019) Gestión del programa de vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Majes, provincia de Caylloma (tesis posgrado). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Arequipa. <http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/9099/UPzoloc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.