



**Ciencia Latina**  
Internacional

---

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2024,  
Volumen 8, Número 5.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i5](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5)

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA  
DEL VASO DE LECHE Y LA SATISFACCIÓN DE  
LOS BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE  
MATAHUASI, 2023**

**THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE GLASS OF  
MILK PROGRAM IN THE DISTRICT OF MATAHUASI, 2023**

**María Luisa Ninamango Maita**  
Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i5.14044](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14044)

## Gestión administrativa del programa del vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Matahuasi, 2023

María Luisa Ninamango Maita<sup>1</sup>

[malu15.nm@gmail.com](mailto:malu15.nm@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0009-0720-6849>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Lima – Perú

### RESUMEN

El artículo trata sobre la gestión administrativa del programa de vaso de leche en el distrito de Matahuasi, 2023 que es parte de la provincia de Concepción, departamento de Junín y país Perú, cuyo objetivo fue determinar cómo la gestión administrativa del programa del vaso de leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios. Destaca la importancia de una gestión bien organizada y transparente, que incluya una planificación cuidadosa, una logística eficiente, un control de calidad riguroso y una comunicación clara. El estudio también destaca la necesidad de escuchar y atender las necesidades e inquietudes de los beneficiarios para garantizar su satisfacción y el éxito continuo del programa. La metodología utilizada incluye un método científico básico y una técnica de encuesta que incluye a 130 beneficiarios. Los resultados indican que gestión administrativa del programa de vaso de leche en Matahuasi, 2023, incide significativamente en la satisfacción de los beneficiarios, con un Rho de Spearman de 0,316 y un nivel de significancia de 0,000. También se demuestra que la planificación, organización, dirección y control del programa se relacionan con la satisfacción de los beneficiarios.

**Palabras clave:** gestión, gestión de un programa social, vaso de leche, satisfacción de beneficiarios

---

<sup>1</sup> Autor principal.

Correspondencia: [malu15.nm@gmail.com](mailto:malu15.nm@gmail.com)

## **The administrative management of the glass of milk program in the district of Matahuasi, 2023**

### **ABSTRACT**

The article is about the administrative management of the glass of milk program in the district of Matahuasi, 2023, which is part of the province of Concepción, department of Junín and country of Peru, whose objective was to determine how the administrative management of the glass of milk aborda en el artículo se trata sobre gestión program is related to the satisfaction of the beneficiaries. It highlights the importance of a well-organized and transparent management, which includes careful planning, efficient logistics, rigorous quality control and clear communication. The study also highlights the need to listen to and address the needs and concerns of the beneficiaries to ensure their satisfaction and the continued success of the program. The methodology used includes a basic scientific method and a survey technique that includes 130 beneficiaries. The results indicate that the administrative management of the glass of milk program in Matahuasi, 2023, significantly affects the satisfaction of the beneficiaries, with a Spearman's Rho of 0.316 and a significance level of 0.000. It is also shown that the planning, organization, direction and control of the program are related to the satisfaction of the beneficiaries.

**Keywords:** management, management of a social program, glass of milk, beneficiary satisfaction

*Artículo recibido 10 agosto 2024  
Aceptado para publicación: 15 septiembre 2024*



## INTRODUCCIÓN

El tema que se desarrolla es sobre la gestión administrativa del programa del vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Matahuasi, 2023; considerando que el “Programa de Leche en el Perú (PVL)” se inició en 1988 para enfrentar la crisis económica y la pobreza extrema en el Perú, con el objetivo de proporcionar alimentos básicos, especialmente leche, a las personas más vulnerables y económicamente desfavorecidas, inspirándose en programas similares en otros países, para proporcionar suplementos nutricionales esenciales y funciona en comunidades locales como comités de madres de familia, distribuyendo vasos de leche a beneficiarios como niños, gestantes, madres lactantes y vulnerables. Esto aumenta la participación y fomenta la ayuda, brinda nutrición esencial en situaciones de desnutrición grave.

El programa ha enfrentado numerosos desafíos, incluidos financiamiento limitado, gestión ineficiente y falta de coordinación entre los departamentos gubernamentales y las comunidades locales, pero ha realizado esfuerzos significativos para combatir la desnutrición y mejorar las condiciones de vida en las comunidades más desfavorecidas. Dentro del transcurrir se han encontrado un conjunto de dificultades entre las que destacan son los que se refiere a continuación:

- Operación y organización: El programa se implementa localmente con la participación de la comunidad y de comités de madres de familia, integrados por mujeres voluntarias responsables de la compra diaria de leche, distribución y supervisión, buscando aumentar la transparencia y la participación de la comunidad.
- Beneficiarios y requisitos para ser elegibles: El Programa Social del Vaso de Leche beneficia a niños, mujeres embarazadas, madres lactantes y personas vulnerables.
- Beneficios y obstáculos: El PVL ha mejorado la salud de las comunidades más vulnerables en Perú, aunque enfrenta desafíos como financiación limitada, corrupción, falta de supervisión y coordinación.
- Impacto y desafíos: El PVL desde su aparición ha logrado contribuir en la disminución de la desnutrición y en la mejora de la salud de las personas más vulnerables en Perú. Sin embargo, también ha enfrentado numerosos desafíos, incluida la carencia de financiación, la corrupción, la falta de supervisión, de coordinación y la variable calidad de los servicios.

- Evolución y continuidad: A pesar de los desafíos, el PVL ha seguido siendo una política social importante en el Perú, atravesando múltiples reformas y mejoras para mejorar la gestión, la supervisión, la calidad del servicio y aumentar la cobertura.

En síntesis, el PVL en Perú tiene como objetivo combatir la desnutrición y mejorar las condiciones de vida de las personas vulnerables, a pesar de los desafíos. A medida que aumentan las tasas de pobreza en América Latina y Perú, particularmente en Matahuasi, los gobiernos locales y centrales deben priorizar el apoyo a los más necesitados en materia de alimentación, salud y educación. Esta investigación evalúa cómo la gestión administrativa municipal apoyará a la población más vulnerable y evalúa su satisfacción con el programa. El programa funciona en comunidades como madres de familia, administrando y distribuyendo vasos de leche a los beneficiarios, como niños, mujeres embarazadas, madres lactantes y personas mayores vulnerables.

La pregunta inevitable que surge en el contexto es el problema general que dice ¿Cómo la gestión administrativa del programa del vaso de leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023?; y para responder esta interrogante es importante también responder a las siguientes presuntas que forman parte de los problemas específicos a ¿Cómo la planificación del programa del vaso de leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023?

- a) ¿Cómo la organización del programa del vaso de leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023?
- b) ¿Cómo la dirección del programa del vaso de leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023?
- c) ¿Cómo el control del programa del vaso de leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023?

El tema es importante en la medida en que se sistematizó conceptos especializados y los hallazgos servirá como base para investigaciones futuras sobre la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales y la gestión administrativa, al mismo tiempo porque se diseñaron herramientas válidas para recopilar datos sobre la administración y la satisfacción de los beneficiarios del programa de vasos de leche.

El marco filosófico establece y delinea las bases teóricas y filosóficas que guiaron el estudio y ayudaron a comprender su naturaleza y propósito en la investigación. El marco filosófico es de gran ayuda para investigar y explicar cómo la gestión administrativa del programa de vasos de leche afecta la satisfacción de los beneficiarios, entre ellos tenemos:

- El positivismo porque se basó en la observación empírica y la objetividad de los fenómenos y se buscó analizar tanto datos cuantitativos como cualitativos para determinar las relaciones causales entre las variables "calidad de la gestión administrativa" y "satisfacción de los beneficiarios".
- El utilitarismo porque que las cosas deben hacerse para mejorar la utilidad o el bienestar general de una sociedad en particular. La investigación examinó cómo mejorar la "gestión administrativa del programa de vasos de leche a fin de aumentar la satisfacción y el bienestar de los beneficiarios".
- El Humanismo porque enfatiza la dignidad, los valores y las experiencias humanas. En este marco, las percepciones, necesidades y expectativas de los beneficiarios se investigaron a través de métodos apropiados, y la satisfacción de los clientes se consideró como un indicador importante de la calidad del servicio.
- La Ética de la responsabilidad social, ya que las organizaciones y los gerentes del programa de vasos de leche están obligados a asegurarse de que los beneficiarios estén bien. La investigación identificó algunas prácticas administrativas morales que aumenten la satisfacción de los beneficiarios y contribuyeron al desarrollo humano integral.
- La Teoría de la Justicia, porque se centra en el reparto justo de los recursos y las oportunidades sociales. En este marco, se analizó cómo la "gestión administrativa del programa de vasos de leche" puede afectar la equidad y la justicia social asegurando que todos los beneficiarios tengan acceso justo y adecuado a los servicios y recursos que se les brindan.

Al incorporar estos elementos filosóficos en el marco de la investigación, se establecieron las bases sólidas para comprender la relación que existe entre las variables "gestión administrativa del programa de vasos de leche y la satisfacción de los beneficiarios" desde diversos o desde una variedad de puntos de vista a fin de abordar un análisis completo y enriquecedor del tema.



Entre las investigaciones similares desarrolladas tenemos a los siguientes:

Valdivia (2022) evalúa la administración de un programa social en la provincia de Leoncio Prado, y la relación entre la administración y la satisfacción de los beneficiarios en 131 usuarios del Vaso de Leche de un programa social en la que evalúa en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección o ejecución y control. Los beneficiarios se satisfacen en empatía, capacidad de respuesta, recursos tangibles y confianza. La evaluación del usuario y las variables de administración del programa Vaso de Leche tuvieron una relación significativa ( $r=0,764$ ). Además, se encontró que la satisfacción de los usuarios y la organización del programa tienen una evaluación relevante ( $r=0,645$ ), que la organización del programa tiene una evaluación significativa ( $r=0,604$ ) y que la satisfacción de los usuarios y la planificación del programa tienen una evaluación relevante ( $r=0,604$ ). Sin embargo, la evaluación entre el control del programa y la satisfacción del usuario fue moderada ( $r=0,451$ ), mientras que la evaluación entre la ejecución del programa y la satisfacción del usuario fue significativa ( $r=0,648$ ).

Esteban V. (2017) busca comprender el impacto del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios de Lomas del Paraíso en el distrito Villa María del Triunfo, Lima. Este estudio de aplicación fundamental examinó los resultados de dos variables de orientación cuantitativa y los comparó con la Escala de Warr, Cook y Wall (1979). La dimensión de satisfacción de los usuarios y las 17 cualidades del servicio y del producto están positivamente relacionadas. Es fundamental que los gustos de los usuarios y las variables del programa de vaso de leche estén conectados. Además, el 29,5% de los encuestados dijeron que no estaban satisfechos, el 45,8% expresan satisfacción regular y el 24,6% expresan satisfacción con el programa social mencionado.

En su tesis titulada "Nivel de gestión del programa social Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Jaén", Anton S. (2016) llevó a cabo una investigación descriptiva y proyectiva. Esta investigación presenta un modelo de gestión para administrar el programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Jaén. La población incluía 420 miembros de la Junta Directiva de los 89 comités de VL de la zona urbana. En esta investigación, los trabajadores del PVL de la municipalidad se entrevistaron sobre la organización, ejecución y supervisión. Según el estudio, el nivel de dirección del Programa del Vaso de Leche en la municipalidad de Jaén es calificado en un alto nivel (86 por ciento). No



obstante, en el ámbito de prácticas efectivas de manipulación de alimentos, la administración se encuentra en un nivel alto con tendencia a medio. Los procesos del Programa, que incluyen una atención adecuada, la selección de beneficiarios y el empadronamiento, la adquisición de productos, la distribución de los alimentos, la infraestructura, la buena manipulación de los alimentos, el consumo de los alimentos, la evaluación nutricional y la promoción de la participación comunitaria, mejorarán con la propuesta de un modelo de gestión administrativa.

El estudio de Abanto & Cabrera de 2018 tuvo como objetivo evaluar la administración del Programa de Leche en Santiago de Surco, Lima, desde una perspectiva de gestión social, entre 2015 y 2016. El estudio tuvo como objetivo identificar actores clave, validar a los beneficiarios seleccionados y evaluar los aspectos administrativos, financieros y administrativos del programa. La investigación utilizó un enfoque de métodos mixtos, que incluyó métodos cuantitativos y cualitativos. Las entrevistas con actores clave y el conocimiento adquirido a través de la observación directa fueron la principal fuente de información. El estudio encontró que un porcentaje significativo de los beneficiarios se encuentran en situación de pobreza, las madres carecen de educación adecuada sobre el servicio de leche de calidad y la motivación, el municipio es el articulador y las inscripciones y depuraciones de los beneficiarios están politizadas e irregulares. Se identificaron incumplimientos en las actividades del programa, falta de un flujograma y falta de vocación de servicio entre los trabajadores. El estudio sugiere métodos para mejorar las habilidades y lograr un desarrollo sostenible y efectivo del programa.

La investigación se llevó a cabo en el distrito de Matahuasi, provincia de Concepción, departamento de Junín, el cual se encuentra bajo la administración del Gobierno Regional de Junín. Matahuasi es uno de los quince distritos que conforman la Provincia de Concepción del departamento de Junín, bajo la administración del Gobierno Regional de Junín ubicada en el centro del Perú. El distrito fue creado mediante Ley del 23 de octubre de 1896, en el gobierno del Presidente Nicolás de Piérola Villena; tiene una superficie de 24,74 km<sup>2</sup>.

### **Antecedentes Históricos**

- **Época Preincaica:** Antes de la llegada de los incas, la región estaba habitada por diversas culturas indígenas con sus propias costumbres y estructuras sociales.



- **Época Incaica:** en la época incaica formo parte del Tahuantinsuyo, donde se construyeron importantes rutas y centros administrativos.
- **Colonización:** la región fue colonizada por los españoles en el siglo XVI, lo que afectó las estructuras sociales y culturales de los pueblos originarios.
- **Independencia:** Matahuasi participó activamente en los movimientos que buscaban liberarse del dominio español durante la lucha por la independencia en el siglo XIX.

### **Antecedentes Sociales**

- **Población:** La mayoría de las familias en la comunidad son familias indígenas y mestizas con fuertes vínculos familiares y comunitarios.
- **Organización social:** La vida social de la población se basa en la comunidad, con una participación activa en cooperativas y organizaciones campesinas.

### **Antecedentes Culturales**

- **Tradiciones:** Matahuasi tiene una amplia gama de costumbres culturales, que incluyen celebraciones religiosas y agrícolas. La festividad de San Juan es especialmente importante.
- **Artesanía:** La región es conocida por su producción artesanal, que incluye textiles y cerámica que reflejan técnicas ancestrales.
- **Gastronomía:** Los platos típicos incluyen la pachamanca, así como otros platos tradicionales elaborados con productos locales.

### **Antecedentes Legales**

- **Marco legal:** Como parte de Perú, Matahuasi está gobernada por la Constitución y las leyes nacionales y locales que fomentan el desarrollo rural y la preservación del patrimonio cultural.
- **Desarrollo local:** Las necesidades de la población rural se abordan mediante políticas de desarrollo sostenible que se enfocan en la agricultura y la educación.

### **Antecedentes Demográficos**

- **Población:** Matahuasi es un área rural que se basa principalmente en la agricultura y la ganadería.
- **Estructura etaria:** Un porcentaje significativo de la población es joven, pero enfrenta desafíos en cuanto a la educación y las oportunidades laborales.



- Migración: Existe una tendencia a migrar hacia las ciudades en busca de mejores condiciones de vida, lo que tiene un impacto en la estructura familiar y la dinámica económica del distrito.

Después de comprender que los objetivos son la razón de ser y hacer de una investigación, finalmente determinamos que el objetivo general de la investigación fue determinar cómo la gestión administrativa del programa del vaso de leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023 y sus respectivos problemas específicos fueron determinar cómo la planificación del programa del vaso de leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios; determinar cómo la organización del programa del vaso de leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios; determinar cómo la dirección del programa del vaso de leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios y determinar cómo el control del programa del vaso de leche se relaciona con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023.

Además, sabemos que la hipótesis es la respuesta teórica al problema o pregunta planteada, es así que en nuestro caso la hipótesis general fue de que la gestión administrativa del programa del vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023 y las hipótesis específicas fueron de que la planificación del programa del vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios; la organización del programa del vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios; la dirección del programa del vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios y el control del programa del vaso de leche se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023.

## **METODOLOGÍA**

La investigación corresponde a un estudio básico, cuantitativo, correlacional, causal, no experimental y transversal tiene como objetivo ampliar la comprensión de un fenómeno y adquirir conocimientos teóricos, para ello recopila datos numéricos y realiza análisis estadísticos para medir variables y generalizar los hallazgos; además es importante precisar que los estudios correlacionales descubren cómo se relacionan las variables y cómo cambian, mientras que los estudios causales examinan la relación entre las variables y sus causas y efectos; estos estudios a menudo utilizan diseños experimentales para determinar la causalidad, pero también pueden realizarse con otros tipos de

diseño. Los estudios transversales recopilan datos en un momento específico para examinar la prevalencia de un fenómeno o la relación entre variables y estos estudios son comunes en las ciencias sociales y tienen como objetivo comprender la relación entre varios factores sin influir directamente en las condiciones de los sujetos.

En nuestro caso la investigación es básica o teórica porque tuvo como objetivo recopilar información sobre un problema social relacionado con la gestión y satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de la leche en Perú. Los datos recopilados fueron cuantitativos, con resultados expresados en una escala Likert de cinco factores ordinales. El estudio utiliza un análisis causal descriptivo-correlacional para examinar la relación entre la gestión del programa y la satisfacción. Las hipótesis no son experimentales, sino naturales, utilizando un diseño transeccional o transversal. Las variables se examinaron utilizando datos recopilados durante un período de tiempo específico mediante un cuestionario cuya validez y confiabilidad han sido medidos previamente mediante el Alfa de Cronbach de 0,85 respecto a la gestión Administrativa del programa del vaso de leche y de 0,83 respecto a la satisfacción de los beneficiarios del programa del vaso de leche; luego este cuestionario fue aplicado a 130 beneficiarios del programa. Finalmente, el análisis de datos inició con la codificación del instrumento, luego con el registro correspondiente de los datos en Excel y SPSS y finalmente la presentación en tablas para proceder con la interpretación correspondiente.

## **RESULTADOS**

Este acápite muestra los resultados estadísticos por fases, en la primera fase muestra una descripción general concisa de la recopilación y el análisis de datos, centrándose en los métodos estadísticos, en la segunda fase muestra el análisis, que implica desensamblar la información para comprenderla mejor, lo que puede implicar gráficos, estadísticas o comparaciones, en la tercera fase muestra la interpretación que implica interpretar los resultados después del análisis, comprender su significado y relevancia y finalmente en la fase explicativa comunica claramente la interpretación y el análisis, a menudo con un enfoque objetivo en la audiencia, discutiendo las implicaciones, la importancia y las posibles sugerencias.

Esta sección es crucial, ya que convierte los datos sin procesar en conocimiento comprensible y útil. Para la interpretación de los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta se elaboró una tabla

que muestra la escala de interpretación de la encuesta las mismas que son considerados al interpretar cada una de las tablas. Estos valores corresponden a la escala de recojo de datos realizados en cada una de las preguntas del cuestionario empleando la escala de Lickert, cuyos valores cuantificados se muestra a continuación:

**Tabla 1.** Escala de interpretación de la encuesta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

### Resultados descriptivos de la variable gestión del programa de vaso de leche y sus dimensiones

**Tabla 2** Gestión del programa de vaso de leche

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	1,5	1,5	1,5
	A veces	9	6,9	6,9	8,5
	Casi siempre	36	27,7	27,7	36,2
	Siempre	83	63,8	63,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota. Percepción de 130 beneficiarios sobre la gestión del programa de vaso de leche.

La Tabla 2 muestra los resultados de la variable de gestión del programa de vaso de leche gestionado por la Municipalidad Distrital de Matahuasi en 2023. Según la percepción de los beneficiarios considerados en la muestra, el 1,5% casi nunca se realiza adecuadamente, el 6,9% a veces, el 27,7% casi siempre y el 63,8% siempre.

**Tabla 3.** Planificación de la gestión del programa de vaso de leche

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	2	1,5	1,5	3,1
	A veces	4	3,1	3,1	6,2
	Casi siempre	31	23,8	23,8	30,0
	Siempre	91	70,0	70,0	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota. Percepción de 130 beneficiarios sobre la planificación de la gestión del programa de vaso de leche.

La tabla 3 muestra los resultados de la dimensión de planificación de la gestión del programa de vaso de leche gestionado por la Municipalidad Distrital de Matahuasi en 2023. Según la percepción de los beneficiarios considerados en la muestra, el 1,5% nunca se realiza adecuadamente, el 1,5% casi nunca, el 3,1% a veces, el 23,8% casi siempre y el 70,0% siempre.

**Tabla 4** Organización de la gestión del programa de vaso de leche

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	2	1,5	1,5	3,1
	A veces	10	7,7	7,7	10,8
	Casi siempre	23	17,7	17,7	28,5
	Siempre	93	71,5	71,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota. Percepción de 130 beneficiarios respecto a la organización de la gestión del programa de vaso de leche.

La tabla 4 muestra los resultados respecto a la dimensión organización de la gestión del programa de vaso de leche, gestionado por la Municipalidad distrital de Matahuasi, 2023, en la según la percepción de los beneficiarios considerados en la muestra resultando que para el 1,5% nunca se realiza adecuadamente, para el 1,5% se realiza casi nunca, para el 7,7% a veces, para el 17,7% casi siempre y para el 71,5% siempre.

**Tabla 5** Dirección de la gestión del programa de vaso de leche

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	5	3,8	3,8	4,6
	A veces	6	4,6	4,6	9,2
	Casi siempre	23	17,7	17,7	26,9
	Siempre	95	73,1	73,1	100,0

Total	130	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Nota. Percepción de 130 beneficiarios respecto a la dirección de la gestión del programa de vaso de leche.

La tabla 5 muestra los resultados respecto a la dimensión dirección de la gestión del programa de vaso de leche, gestionado por la Municipalidad distrital de Matahuasi, 2023, en la según la percepción de los beneficiarios considerados en la muestra resultando que para el 0,8% nunca se realiza adecuadamente, para el 3,8% se realiza casi nunca, para el 4,6% a veces, para el 17,7% casi siempre y para el 73,1% siempre.

**Tabla 6** Control de la gestión del programa de vaso de leche

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	6	4,6	4,6	5,4
	A veces	13	10,0	10,0	15,4
	Casi siempre	39	30,0	30,0	45,4
	Siempre	71	54,6	54,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota. Percepción de 130 beneficiarios respecto al control de la gestión del programa de vaso de leche.

La tabla 6 muestra los resultados respecto a la dimensión control de la gestión del programa de vaso de leche, gestionado por la Municipalidad distrital de Matahuasi, 2023, en la según la percepción de los beneficiarios considerados en la muestra resultando que para el 0,8% nunca se realiza adecuadamente, para el 4,6% se realiza casi nunca, para el 10,0% a veces, para el 30,0% casi siempre y para el 54,6% siempre.

### Resultados descriptivos de la variable satisfacción de los beneficiarios y sus dimensiones

**Tabla 7** Satisfacción de los beneficiarios

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	2	1,5	1,5	2,3
	A veces	10	7,7	7,7	10,0
	Casi siempre	73	56,2	56,2	66,2

Siempre	44	33,8	33,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Nota. Percepción de 130 beneficiarios respecto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche.

La tabla 7 muestra los resultados respecto a la variable satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche, gestionado por la Municipalidad distrital de Matahuasi, 2023, en la según la percepción de los beneficiarios considerados en la muestra resultando que para el 0,8% nunca están satisfechos, el 1,5% casi nunca, el 7,7% a veces, el 56,2% casi siempre y para el 33,8% siempre.

**Tabla 8** Elementos tangibles de la satisfacción de los beneficiarios

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	1	,8	,8	2,3
	A veces	5	3,8	3,8	6,2
	Casi siempre	49	37,7	37,7	43,8
	Siempre	73	56,2	56,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota. Percepción de 130 beneficiarios respecto a los elementos tangibles de la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche.

La tabla 8 muestra los resultados respecto a la dimensión elementos tangibles de la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche, gestionado por la Municipalidad distrital de Matahuasi, 2023, en la según la percepción de los beneficiarios considerados en la muestra respecto a la satisfacción resultando que el 1,5% nunca están satisfechos, el 0,8% casi nunca, el 3,8% a veces, el 37,7% casi siempre y el 56,2% siempre.

**Tabla 9** Confiabilidad de la satisfacción de los beneficiarios

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	3	2,3	2,3	3,1
	A veces	29	22,3	22,3	25,4
	Casi siempre	53	40,8	40,8	66,2
	Siempre	44	33,8	33,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota. Percepción de 130 beneficiarios respecto a la confiabilidad de la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche.

La tabla 9 muestra los resultados respecto a la dimensión confiabilidad de la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche, gestionado por la Municipalidad distrital de Matahuasi, 2023, en la según la percepción de los beneficiarios considerados en la muestra respecto a la

satisfacción resultando que el 0,8% nunca están satisfechos, el 2,3% casi nunca, el 22,3% a veces, el 40,8% casi siempre y el 33,8% siempre.

**Tabla 10** Capacidad de respuesta de la satisfacción de los beneficiarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		(f)	(%)	válido	acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	Casi nunca	2	1,5	1,5	2,3
	A veces	6	4,6	4,6	6,9
	Casi siempre	50	38,5	38,5	45,4
	Siempre	71	54,6	54,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota. Percepción de 130 beneficiarios respecto a la capacidad de respuesta de la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche.

La tabla 10 muestra los resultados respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche, gestionado por la Municipalidad distrital de Matahuasi, 2023, en la según la percepción de los beneficiarios considerados en la muestra respecto a la satisfacción resultando que el 0,8% nunca están satisfechos, el 1,5% casi nunca, el 4,6% a veces, el 38,5% casi siempre y el 54,6% siempre.

**Tabla 11** Seguridad de la satisfacción de los beneficiarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		(f)	(%)	válido	acumulado
Válido	Nunca	2	1,5	1,5	1,5
	Casi nunca	9	6,9	6,9	8,5
	A veces	10	7,7	7,7	16,2
	Casi siempre	39	30,0	30,0	46,2
	Siempre	70	53,8	53,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota. Percepción de 130 beneficiarios respecto a la seguridad de la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche.

La tabla 11 muestra los resultados respecto a la dimensión seguridad de la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche, gestionado por la Municipalidad distrital de Matahuasi,

2023, en la según la percepción de los beneficiarios considerados en la muestra respecto a la satisfacción resultando que el 1,5% nunca están satisfechos, el 6,9% casi nunca, el 7,7% a veces, el 30,0% casi siempre y el 53,8% siempre.

**Tabla 12** Empatía de la satisfacción de los beneficiarios

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	5	3,8	3,8	3,8
A veces	13	10,0	10,0	13,8
Casi siempre	80	61,5	61,5	75,4
Siempre	32	24,6	24,6	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Nota. Percepción de 130 beneficiarios respecto a la empatía de la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche.

La tabla 12 muestra los resultados respecto a la dimensión empatía de la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche, gestionado por la Municipalidad distrital de Matahuasi, 2023, en la según la percepción de los beneficiarios considerados en la muestra respecto a la satisfacción resultando que el 3,8% casi nunca están satisfechos, el 10,0% a veces, el 61,5% casi siempre y el 24,6% siempre.

### De la comprobación de la hipótesis

**Tabla 13** Resumen de los resultados estadísticos de la comprobación de las hipótesis

Hipótesis	Rho de Spearman	Significancia	Decisión según el estadístico de prueba	Nivel de Correlación
HG: “La gestión administrativa del programa del vaso de leche se relaciona significativamente en la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023”.	0,316	0,000	En el nivel 0,01 (bilateral), la correlación es significativa.	Moderada directa
HE <sub>1</sub> : “La planificación del programa del vaso de leche se relaciona significativamente en la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023”.	0,219	0,012	En el nivel 0,05 (bilateral), la correlación es significativa.	Relativa directa

HE <sub>2</sub> : “La organización del programa del vaso de leche se relaciona significativamente en la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023”.	0,236	0,007	En el nivel 0,01 (bilateral), la correlación es significativa	Moderada directa
HE <sub>3</sub> : “La dirección del programa del vaso de leche se relaciona significativamente en la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023”.	0,357	0,000	En el nivel 0,01 (bilateral), la correlación es significativa.	Moderada directa
HE <sub>4</sub> : “El control del programa del vaso de leche se relaciona significativamente en la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023”.	0,229	0,009	En el nivel 0,01 (bilateral), la correlación es significativa.	Relativa directa

Nota. Elaborado por el autor en función a la percepción de 130 encuestados.

## CONCLUSIONES

Después de completar la investigación, con un nivel de significancia de 0,05, y considerando las percepciones de los 130 beneficiarios del programa de vaso de leche puedo afirmar lo siguiente:

Según los resultados obtenidos, donde la Rho de Spearman es 0,316 con un nivel de significancia 0,000, la gestión administrativa del programa del vaso de leche tiene una relación significativa con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023.

El resultado obtenido, donde la Rho de Spearman es 0,219 con un nivel de significancia 0,012, indica que la planificación del programa del vaso de leche tiene una relación significativa con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi en el año 2023.

Considerando los resultados obtenidos, donde la Rho de Spearman es 0,236 con un nivel de significancia 0,007, la organización del programa del vaso de leche tiene una relación significativa con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023.

El resultado obtenido, donde la Rho de Spearman es 0,357 con un nivel de significancia 0,000, indica que la dirección del programa del vaso de leche tiene una relación significativa con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023.



La satisfacción de los beneficiarios del distrito de Matahuasi, 2023, está significativamente relacionada con el control del programa del vaso de leche, según los resultados obtenidos, donde la Rho de Spearman es 0,229 y el nivel de significancia es 0,009.

La administración del programa del vaso de leche está fuertemente relacionada con la satisfacción de los beneficiarios, por lo que una administración eficaz, transparente y participativa es esencial para mejorar la percepción y la satisfacción de la comunidad, mejorar la administración del programa y asegurar su éxito y sostenibilidad a largo plazo; Además, es esencial continuar evaluando y ajustando estos elementos para maximizar su eficacia y su impacto positivo en la comunidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abanto, R, & Cabrera, E. (2018) Análisis de la gestión del Programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el período comprendido entre 2015-2016; Tesis Escuela de Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, <http://hdl.handle.net/20.500.12404/11971>.

Alles, M. (2007). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias. Ediciones Gránica S.A.

Abanto H. y Cabrera Ch. (2018) Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el período comprendido entre 2015-2016. Tesis para optar el grado académico de Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú, <http://hdl.handle.net/20.500.12404/11971>.

Antón S. (2016) Nivel de gestión del programa social vaso de leche en la Municipalidad Distrital de Jaén, tesis Escuela de Posgrado Universidad Nacional de Cajamarca, <http://hdl.handle.net/20.500.14074/1312>.

Banco Mundial (2024) *Perspectivas económicas mundiales*; enero 09, 2024, <https://www.bancomundial.org/es/publication/global-economic-prospects>

Bateman, T., y Snell, S. (2013). *Management*. New York: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración* (10ma ed.). México: McGraw-Hill.



- Elizalde, C. (2019). *Sistema de control interno del programa de vaso de leche en el suministro de alimentos a los beneficiarios de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital 2015* (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.
- Esteban, M. (2017) *Tesis: Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo*, para Optar en grado académico de maestro en la Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Fermín, S. y Solano, J. (2011). *Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del municipio Sucre*. Venezuela: Universidad de Oriente.
- Fondo Monetario Internacional, (2024), *Perspectivas de la economía mundial*. A un ritmo constante, pero lento: Resiliencia en un contexto de divergencia. Washington D. C. Abril.; <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2024/04/16/world-economic-outlook-april-2024>.
- Gómez, L. (2019). *Calidad del producto en programas de asistencia alimentaria*. Editorial Universitaria.
- Gourinchas Pierre-Oliver (2023) *Crecimiento económico: La resiliente economía mundial avanza todavía a paso lento, y las divergencias están aumentando*, <https://www.imf.org/es/Blogs/Articles/2023/10/10/resilient-global-economy-still-limping-along-with-growing-divergences#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20mundial%20avanza%20a,2024%20con%20respecto%20a%20julio>.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta edición ed.). (S. D. Interamericana Editores, Ed.) México, México: McGraw – Hill.
- Hernández, R; Fernández C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. México: McGraw – Hill Interamericana.
- Kerlinger, F. N., y Lee, H. B. (2000). *Foundations of Behavioral Research*. (4th ed.). Wadsworth.
- Ley N° 27470 (2001) *Ley que Establece Normas Complementarias para la Ejecución del Programa del Vaso de Leche*, <https://faolex.fao.org/docs/pdf/per31109.pdf>.

- Lloyd, R., y Aho, W. (2020). *The Four Functions of Management - An essential guide to Management Principles*. Management Open Educational Resources.
- Martínez, A. (2022). *Participación comunitaria en programas sociales*. Editorial Social.
- Mendoza-Zamora, W., García-Ponce, T., Delgado-Chávez, M., Barreiro-Cedeño, I. (2018) *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Dominio de las Ciencias Vol. 4, núm.4., pp. 206-240
- MIDIS. (2016). Programa Vaso de Leche. Obtenido de Programa Vaso de Leche: [http://www.midis.gob.pe/files/rubpvl/rub\\_pvl\\_material.pdf](http://www.midis.gob.pe/files/rubpvl/rub_pvl_material.pdf)
- Niño BS, Perales J, Chavesta XP, Leguía JA, Díaz C. (2012). *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque, octubre 2010*. Perú: Rev Cuerpo Med HNAAA.
- Pérez, J. (2020). *Logística y satisfacción en programas de asistencia*. Revista de Gestión Social, 23(2), 112-119.
- Ramírez, V. (2016). *La satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.
- Suárez, M. A. (2003). "Caracterización del programa del Vaso de Leche". Lima, Perú. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/documentos/carac\\_vaso .pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso .pdf)
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (12a ed.). Pearson editores México.
- Rodríguez, M. (2021). *Transparencia en la gestión de programas sociales*. Journal of Social Programs, 29(4), 135-147.
- Rodríguez-Marulanda, K, y Lechuga-Cardozo, J. (2019). *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA*. Revista EAN, Vol 87 Julio - diciembre de 2019 pp. 79-101 <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>.
- Valdivia A. (2022) *Tesis gestión del programa del vaso de leche en la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad del distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado*, Tesis Para optar el grado académico de: Maestro en Ciencias Económicas mención: Gestión Pública en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María – Perú.

Zuñiga, C. (2019). Gestión del programa de vaso de leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Majes-provincia de Caylloma. Tesis de Maestría en Administración con Mención en Gerencia de Estado y Administración Pública, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Unidad de Posgrado de la Facultad de Administración, Arequipa. Recuperado el 17 de enero de 2022, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9099/UPzuloc.p>

