

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



TESIS:

**Percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de
Leche sobre la Efectividad del Sistema de Focalización de
Hogares, Ayacucho 2024**

Para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTADO POR:
Bach. Pavel CHAVEZ ARANGO

ASESORA:
Mg. Roberta GARCÍA DE LA CRUZ

AYACUCHO - PERÚ

2026

DEDICATORIA

A Francisco Sacsara y Saturnina Arango Yupanqui, quienes fueron y siguen siendo mi más grande inspiración para luchar día a día, por ser el ejemplo de constancia, estando presente desde el principio, siempre creyeron en mí. Nunca me cansaré de agradecerles todo lo que hicieron por mí, ninguna palabra es suficiente para expresar tanto agradecimiento.

Sin sus sacrificios, dedicación y esfuerzo, nada de esto sería posible, este logro es tanto de ustedes como el mío, todo lo que soy es gracias a ustedes.

AGRADECIMIENTO

Con infinita gratitud a Dios, por ser mi guía en cada paso de este camino. Gracias a mi familia y seres queridos, quienes me acompañaron en este proceso, dándome fuerza y el ánimo para continuar; todos y cada uno de ustedes han sido parte esencial para lograrlo

Gracias a mis papás, quienes han sabido formarme con buenos valores y cada paso de este camino lo he dado con el apoyo de sus palabras y la confianza que han puesto en mí.

A mis hermanas, gracias por estar presente y darme su apoyo incondicional, su perseverancia y su esfuerzo de salir adelante, han sido mi respaldo en cada etapa de este proceso, las admiro y estoy muy orgulloso de ustedes.

Gracias a mi asesora de tesis, Profesora Roberta García De La Cruz, gracias por su soporte y por ser esa guía que me acompañó durante el desarrollo de este proyecto.

RESUMEN

La investigación se centró en conocer la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre la efectividad del Sistema de Focalización de Hogares en el distrito de Ayacucho 2024, empleando para ello un estudio aplicado, enfoque cualitativo, nivel descriptivo y un diseño de estudio de caso donde participaron 20 usuarias, 2 funcionarios del SISFOH y el representante del PVL a los cuales se les aplicaron entrevistas semi estructuradas como técnica para el recojo de la información. Los hallazgos indican que la Unidad Local de Empadronamiento posee una estructura para su funcionamiento; sin embargo, no tiene las condiciones físicas ni los recursos humanos, financieros ni materiales para ser efectivos en sus actividades de empadronamiento. Se determinó que el proceso para la solicitud de la clasificación socioeconómica es sistémico, poco complejo y con instrumentos que pueden ser llenados fácilmente por los usuarios bajo orientaciones del personal. Se determinó la existencia de casos de clientelismo político en la elegibilidad de los beneficiarios, lo que deriva en errores de focalización al incluir en el programa a madres que no cumplen con los criterios de elegibilidad. Se concluye que, el sistema de focalización puede ser efectivo en la identificación de las personas en riesgo social siempre que se amplíen sus capacidades, capacite al personal y se les faciliten los medios para vencer la superficialidad del proceso actual, ya que se identifican beneficiarios insatisfechos pues su clasificación no refleja la precariedad en las condiciones de vida ni el nivel de vulnerabilidad que viven.

Palabras claves: Sistema de focalización, Usuarías, Programa Vaso de Leche, Filtración, Clasificación socioeconómica.

ABSTRACT

The research focused on understanding the perceptions of beneficiaries of the Glass of Milk Program (PVL) regarding the effectiveness of the Household Targeting System in the Ayacucho district in 2024. An applied study with a qualitative approach, a descriptive level, and a case study design was employed, involving 20 beneficiaries, two SISFOH (Integrated Household Targeting System) officials, and the PVL representative. Semi-structured interviews were used as the data collection technique. The findings indicate that the Local Registration Unit has a structure in place for its operation; however, it lacks the physical conditions and the human, financial, and material resources necessary to be effective in its registration activities. It was determined that the process for requesting socioeconomic classification is systematic, relatively simple, and uses instruments that can be easily completed by beneficiaries with guidance from staff. The study determined the existence of instances of political patronage in beneficiary eligibility, leading to targeting errors by including mothers in the program who do not meet the eligibility criteria. It concludes that the targeting system can be effective in identifying people at social risk, provided its capacity is expanded, staff are trained, and they are given the resources to overcome the superficiality of the current process. Currently, many users are dissatisfied because their classification does not reflect the precariousness of their living conditions or their level of vulnerability.

Keywords: Targeting system, Users, Vaso de Leche Program, Filtration, Socioeconomic classification.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE GENERAL.....	vi
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE FIGURAS	x
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Identificación del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Objetivos de investigación.....	19
1.3.1. Objetivo General.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación de la investigación	20
1.5. Viabilidad y factibilidad	22
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Internacionales	23
2.1.2. Nacionales.....	27
2.1.3. Locales	34
2.2. Bases Teóricas.....	36
2.2.1. Teorías que fundamentan la investigación.....	36

2.2.2. Enfoques de la investigación	39
2.3. Marco conceptual.....	41
2.3.1. Definición de percepción.....	41
2.3.2. Focalización de las políticas sociales	43
2.3.3. Programa Vaso de Leche PVL	46
2.3.4. Efectividad	49
2.4. Marco Normativo.....	49
2.4.1. A nivel internacional	49
2.4.2. A nivel Nacional.....	52
2.5. Operacionalización de las Categorías de Investigación	55
2.5.1. Categoría 1: Percepción de los programas sociales.....	55
2.5.2. Categoría 2: Efectividad	56
2.- Efectividad del programa social (PVL).....	58
CAPÍTULO III.....	59
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	59
3.1. Enfoque de investigación	59
3.2. Tipo de investigación.....	60
3.3. Nivel de investigación.....	60
3.4. Diseño de Investigación	61
3.5. Método de investigación.....	62
3.6. Unidades de análisis	62
3.7. Población y Muestra.....	62
3.7.1. Población.....	62
3.7.2. Muestra.....	63
3.8. Técnicas para el recojo de la información.....	64
3.9. Procedimiento para el recojo de la información.....	65
3.10. Procesamiento de los datos e informaciones	65
3.11. Aspectos éticos.....	66

CAPÍTULO IV	68
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	68
4.1. Características socioeconómicas del contexto de estudio.....	69
4.2. Caracterización de los usuarios.....	70
4.2.1. Muestra según la edad y procedencia.....	70
4.2.2. Muestra considerando el estado civil y el grado de instrucción	71
4.2.3. Muestra según el Número de Hijos y los años que tienen dentro del PVL.....	72
4.3. Percepción de los beneficiarios acerca de la estructura para llevar a cabo la focalización de hogares de los potenciales beneficiarios del Programa Vaso de Leche, Distrito de Ayacucho 2024.	73
4.4. Percepción de los beneficiarios en relación al proceso y los resultados de la focalización de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Ayacucho 2024.....	87
4.5. Percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre los errores de focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho 2024.	97
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES.....	106
REFERENCIAS.....	108
ANEXOS.....	113
Matriz de consistencia.....	113
Instrumentos para el recojo de datos e informaciones.....	115
Fotos del levantamiento de información.....	124

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de categorización.....	57
Tabla 2 Población y muestra de la investigación.....	64
Tabla 3 Percepción de las usuarias del PVL sobre la eficacia y eficiencia de la ULE para otorgar la CSE.....	75
Tabla 4 Percepción de las usuarias de PVL en relación a la cantidad de personal del Sistema de Focalización.....	81
Tabla 5 Percepción de las usuarias del PVL en relación a las deficiencias en la Oficina del SISFOH.....	83
Tabla 6 Percepción de usuarias del PVL sobre la complejidad del proceso para la CSE.....	89
Tabla 7 Percepción de las usuarias del PVL en relación a la filtración en el programa.....	99

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Distribución de la muestra de usuarias del PVL según la edad.....	70
Figura 2 Caracterización de la muestra de beneficiarias del PVL de acuerdo a la procedencia.....	71
Figura 3 Segmentación de las usuarias de acuerdo al estado civil.....	71
Figura 4 Muestra de usuarias del PVL conforme a su grado de instrucción educativo.....	72
Figura 5 Número de Hijos de las usuarias del Programa Vaso de Leche.....	72
Figura 6 Conocimiento de las usuarias del PVL sobre el SISFOH.....	79
Figura 7 Proceso de solicitud de la CSE desde la percepción de las usuarias de PVL.....	87
Figura 8 Tiempo de espera para recibir la visita de empadronamiento una vez entregados los recaudos.....	93
Figura 9 Percepción de conformidad de las usuarias del PVL respecto al resultado de la CSE.....	95

INTRODUCCIÓN

La lucha contra la pobreza y sus profundos efectos en el desarrollo humano demanda el diseño y la implementación de políticas públicas centradas en atender las necesidades de la ciudadanía mediante los programas de asistencia social, sino que evidencia la urgencia de disponer de sistemas de focalización eficaces; ya que sin una identificación precisa de las poblaciones más vulnerables, los esfuerzos del Estado por ayudarlas a superar la pobreza pueden diluirse al no dirigir los recursos a quienes más los necesitan, contribuyendo así a perpetuar las brechas sociales.

Los cuestionamientos sobre si verdaderamente los beneficios de los programas sociales llegan o no a la población objetivo siempre han existido, siendo este un hecho que comprometen fuertemente su efectividad y el cumplimiento de sus metas. El riesgo de filtración y sub cobertura ocasiona la desviación de los recursos y menoscaba la equidad de la política; en el caso de Perú, el economista Enrique Vásquez Huamán en su obra se refiere a ineficacia del gasto social en el país; así, en la edición de la Universidad del Pacífico (2020), destacan que hay una proporción de personas que logran acceder a los programas sociales sin cumplir los criterios de elegibilidad. En esta referencia, se evidenciaba que los errores de focalización en los programas sociales es una problemática sistémica que atenta contra la efectividad de las políticas sociales y sus programas; asimismo, resalta que, en un ambiente de restricciones monetarias, pero de altas demandas sociales, es fundamental que los recursos se manejen eficiente y eficazmente, exponiendo así la urgencia de focalizar a las personas en pobreza extrema.

Dentro de las políticas sociales en el Perú, se tiene al Programa de Vaso de Leche (PVL) con una trayectoria histórica y social desde su creación en 1985 figurando entre los programas de asistencia alimentarias de mayor antigüedad y alcances en el país, cuyo objetivo es mitigar el impacto de la pobreza y abordar la desnutrición infantil

al asegurar una ración de alimentos a los niños, madres gestantes y adultos mayores vulnerables.

Actualmente, la pobreza monetaria se ha incrementado y con ello el nivel de vulnerabilidad de la población, lo cual incide en la capacidad de los hogares para asegurar una adecuada alimentación; de allí que, las intervenciones sociales cobran importancia al ser una alternativa para que la población más afectada por la pobreza y pobreza extrema disponga de los alimentos; sin embargo, la gestión y la eficacia del programa han sido objeto de constante debate; al respecto, la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú, 2023) destaca los problemas de focalización que tiene el PVL ya que más de la mitad de los beneficiarios no se encuentran en esos niveles de pobreza. Al encontrarse bajo la administración de las municipalidades y contar con una participación de la sociedad a través de los comités de PVL se cuestiona la transparencia en la selección e incorporación de familias no pobres se efectúe siguiendo los criterios de selección originando dudas de su efectividad real.

En este sentido, fue pertinente profundizar en el proceso de selección de los beneficiarios del PVL Ayacucho partiendo del conocimiento de la estructura, el proceso y los resultados de la dinámica de empadronamiento socioeconómico de los hogares mediante los testimonios y experiencias de las beneficiarias del programa, sus funcionarios y el responsable del programa durante el 2024, con el propósito de conocer cuán efectivo es la focalización de hogares en el distrito, mediante el desarrollo de esta investigación bajo el enfoque cualitativo. Con ello, se dio respuesta a la pregunta general de investigación: ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre la efectividad del Sistema de Focalización de Hogares en el distrito de Ayacucho 2024?

La presentación de esta investigación abarcó tres capítulos cuyos contenidos se describen a continuación:

1.- El capítulo I, muestra el planteamiento de la problemática desde un contexto global, nacional hasta lo local, la formulación de las interrogantes, sus objetivos y la justificación teórica, social y práctica del estudio.

2.- En el capítulo II, se desarrolló el fundamento de la investigación a través del marco teórico, referencial, conceptual y normativo que fundamenta el estudio.

3.- En el capítulo III, describe ampliamente el plan metodológico empleado desde el tipo, enfoque y nivel de la investigación, las unidades de análisis, las técnicas e

instrumentos para el recojo de datos, el proceso para el recojo y procesamiento de los datos.

Finalmente, en el capítulo IV se presentan los principales hallazgos, su interpretación y discusión. Además de, las principales conclusiones y recomendaciones derivadas del proceso investigativo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema

El nivel socioeconómico constituye un conjunto unificado de diversas características de las personas o sus hogares; de este modo, su concepto es variable de acuerdo a cada país y al momento histórico que atraviese. Al respecto, Garbanzo (2013) expone que el nivel socioeconómico se define como una serie de particularidades del hogar, vinculadas a la capacidad de consumo del grupo familiar. De este modo, la determinación del nivel socioeconómico de una persona conlleva a un estudio que lo sitúa dentro de una determinada clasificación tanto social como económica que establece el nivel de bienestar de su hogar.

De acuerdo con Martínez et al. (2022), en América Latina el estudio de la estructura social, la estratificación y las clases sociales es de larga data en el análisis socioeconómico y se ha realizado desde la óptica de las relaciones que se derivan de los modelos productivos y el trabajo, observando los niveles de ingreso, la estructura ocupacional, el grado educativo, el consumo y otras apreciaciones subjetivas que se complementan entre sí tomando en cuenta la base estructuradora de las desigualdades, como las relaciones de género, étnicas y raciales; así como, las relaciones durante la etapa vital del individuo.

Al respecto Brodersohn (1999), como se cita en Chanca (2020), señala que la focalización surge en el continente alrededor de los años 80; sin embargo, en sus inicios fue cuestionada por su posible visión política e ideológica ya que podía contribuir a la estigmatización y originar desviaciones en la inclusión o exclusión de la población a los programas sociales. No obstante, en realidad la focalización no implica el alcance de un

objetivo político, sino que busca mayor efectividad y equidad en la ejecución de los programas sociales que buscan garantizar cierto nivel de bienestar a sus ciudadanos (Chanca, 2020).

En este sentido, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018), señala que la estratificación fundamentada en la valoración de ingresos permite un acercamiento unidimensional a la capacidad de consumo y de acceso a los bienes y servicios de las familias e identificar las necesidades materiales, posibilitando la exploración de la vulnerabilidad socioeconómica para situarla en la categoría de pobreza o pobreza extrema (Chen y Ravallion 2013).

En América latina, las encuestas de hogares constituyen la principal herramienta para obtener datos que faciliten el análisis de los ingresos de los hogares, y efectuar una caracterización socioeconómica de las familias (Martínez et. al., 2022). Debe señalarse, que cada país tiene una manera o metodología para medir los niveles socioeconómicos y la clase social. En el caso del Perú, se utiliza como fuente de información la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) que es realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI); este instrumento permite recopilar las características socioeconómicas de los hogares peruanos tales como: el ingreso, educación, salud, vivienda, equipamiento entre otros aspectos subjetivos (Vidaurrázaga, 2023).

Dicha información es sistematizada hasta consolidar un registro de destinatarios potenciales en el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), que está a disposición de los organismos responsables de las intervenciones públicas para que realicen el reconocimiento de los posibles beneficiarios mediante criterios de elegibilidad; de manera que, el SISFOH conecta a los ciudadanos con los programas de protección social y también, facilita el seguimiento y control de las políticas sociales (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2023; Berner y Van Hemelryckm, 2020).

Al respecto Froy et al. (2022), señala que el procedimiento del SISFOH tiene como propósito garantizar una adecuada identificación de los futuros beneficiarios; siendo un requisito básico para programas como Pensión 65, Vaso de Leche, Juntos; entre otros. Según la Plataforma del Estado Peruano, el SISFOH administra el Padrón General de Hogares (PGH) el cual contiene la relación de los hogares, su composición, la identidad de sus integrantes y su clasificación económica (CSE). Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2023), este padrón es la fuente de información primaria para reconocer a la población vulnerable y focalizar a quienes accederán a las políticas sociales.

Según cifras reportadas por Berner y Van Hemelryck (2020) hasta el 2020, el SISFOH tiene una cobertura alta atendiendo las solicitudes de 8,5 millones de hogares que se traduce en 25,7 millones de habitantes que representan el 78,4% de la población. Ahora bien, el proceso regular de empadronamiento se realiza en base a la solicitud de cada hogar a través de uno de sus integrantes ante la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) de su distrito, el cual procede a realizar la visita y aplicar la Ficha Socioeconómica Única (FUS) para el recojo de la información que posteriormente es enviada al sistema informático del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), quien finalmente, otorga la condición socioeconómica del hogar, que puede ser categorizado como: no pobre, pobre o pobre extremo (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis 2023).

Como se ha mencionado, la clasificación socioeconómica permite a la población en pobreza o pobreza extrema ser elegibles para participar en algunos de los programas sociales como el Programa de Vaso de Leche (PVL), destinado al suministro de una ración diaria de alimentos a la población en situación de vulnerabilidad en especial a niños entre 0 y 13 años, madres gestantes y adultos con más de 65 años, este es un programa de cooperación que lleva a cabo acciones en conjunto con la comunidad para mejorar la calidad de vida de esta población, que por su precaria situación económica se encuentra impedida para atender sus necesidades básicas.

Durante el 2022, se experimentó un aumento de la pobreza monetaria que limitó a los hogares de tener una alimentación adecuada debido al alza de los precios de los alimentos (Sociedad de Comercio Exterior del Perú [COMEX], 2023). En este contexto en mayo del 2023, el Gobierno peruano notificó la ampliación presupuestal del PVL en S/ 100 millones con la intención de ampliar su cobertura. Entre los años 2019 y 2020, el programa ejecutó más del 90% del presupuesto asignado y benefició a más de 1.5 millones de personas aproximadamente (Comex Perú, 2023).

No obstante, una de las problemáticas que afronta el programa, se centra en la focalización de los beneficiarios; según lo dispuesto por el Midis, para obtener el acceso al programa se requiere estar categorizado como pobre o pobre extremo; sin embargo, aproximadamente más de la mitad de los beneficiarios no cumplen con esta condición, siendo este un problema que data desde hace algunos años. Según la valoración de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) para el año 2022, el PVL benefició a 993.798 hogares a nivel nacional; de esta proporción, un total de 554.535 hogares, lo que supone un 55.8% de los beneficiarios no se encontraban en situación de pobreza.

Este contexto, la exigencia de la CSE tiene como propósito reducir el beneficio para aquella población no pobre e incrementar el impacto del PVL en aquellos hogares que verdaderamente lo son. En opinión de Suárez (2003), las deficiencias en la focalización del PVL se debían a los gastos administrativos que implica el proceso, el costo a nivel político y los gastos sociales al no considerar a los más pobres e incorporar a los que no lo son.

En el país, la desincorporación o incorporación de hogares considerando la CSE ha generado descontento entre los beneficiarios, quienes se han visto afectados por los resultados de la clasificación, hecho este que ha desencadenado la salida de personas que están necesitadas del beneficio; así como, la entrada de otros que no lo requiere. Se puede inferir que la percepción inicial sobre el sistema de focalización es que es poco efectivo en la evaluación social y económica de los hogares.

Por tal razón, el problema de focalización es recurrente a lo largo de la trayectoria del PVL experimentándose importantes niveles de subcobertura y filtración. En un primer acercamiento, se pudo conocer que algunos usuarios piensan que la focalización te afilia directamente al PVL y eso ha causado insatisfacción en la población objetivo porque la CSE se determina con una información que suministra la persona y en ello, puede haber un sesgo y conducir a una calificación errónea del solicitante que no se corresponde con su realidad socioeconómica. También observó que la falta de objetividad en la CSE puede ser originada por la baja capacidad por parte del SISFOH para constatar la información de los beneficiarios.

Por otra parte, la implementación de la clasificación como requerimiento no da garantías de que el PVL está centrado en la población objetivo debido a las desviaciones en la CSE. De acuerdo con el Padrón General de Hogares para el 2024, en el Distrito de Ayacucho había 11.098 hogares dentro de la clasificación socioeconómica de “no pobres”, 5.293 como “pobres” y 2.790 cuya CSE era de “pobres extremos” (Midis, 2024). Sin embargo, la realidad que expresa esa caracterización no se corresponde con el nivel socioeconómico real de las familias, impidiéndoles el acceso al PVL.

Esta situación ha marcado el contexto del programa desde hace años, ya que Luna y Velásquez (2016), como se cita en Neira (2020), destacaban en su investigación la existencia de una serie de suspicacias dentro del PVL, inherentes a la selección de los futuros beneficiarios denotando que había corrupción en el manejo y gestión del programa. Particularmente en el Departamento de Ayacucho, el PVL tiene registrados un total de 17.219 hogares pobres y unos 16.336 hogares no pobres como beneficiarios,

lo que supone un 48.7% de infiltración del programa; aun cuando, Ayacucho no se encuentra entre los departamentos con los porcentajes de infiltración más altos, es una cifra representativa que no deja de afectar a la población más vulnerable que posee condiciones sociales y económicas para estar dentro del programa, reduciendo significativamente su efectividad en la región.

En concordancia con lo establecido por el Midis, la municipalidad es la responsable de llevar a cabo el programa fungiendo como encargada de la elegibilidad de los beneficiarios; asimismo, del envío semestral de la información actualizada de los usuarios inscritos al Midis. En este escenario, la incorporación de hogares no pobres reside en cómo se han efectuado el análisis de los criterios de selección por parte de las Municipalidades y la falta de ratificación posterior por parte del ministerio.

Al respecto, Valer et al. (2021) consideran que la poca efectividad en la focalización de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche cuestiona lo que puede significar la participación de los actores o grupos de interés vinculados al PVL, al no aplicarse adecuadamente los criterios técnicos para incorporar o desincorporar a los beneficiarios, pues hasta el 2023 la intervención casi total de la organización social de base generaba una alta tasa de filtración en el PVL y de egresos e ingresos a conveniencia.

En el distrito de Ayacucho, la problemática adquiere especial relevancia debido a la persistencia de condiciones de pobreza, vulnerabilidad económica y desigualdad social en determinados sectores de la población. Según la percepción de las beneficiarias del Programa Vaso de Leche del Comité “Alto Perú”, existen limitaciones en el funcionamiento de la Unidad Local de Empadronamiento encargada de ejecutar los procedimientos del SISFOH, principalmente por la insuficiencia de recursos humanos, materiales y financieros. Además, las usuarias perciben que los instrumentos utilizados durante el empadronamiento no logran reflejar adecuadamente la realidad socioeconómica de los hogares, generando clasificaciones que no corresponden con las condiciones reales de vida. A ello se suma la percepción de prácticas de clientelismo político en la incorporación de algunas beneficiarias al programa, situación que favorece la presencia de errores de focalización y afecta la transparencia del proceso.

Por tanto, se observa un nivel de insatisfacción entre las beneficiarias, quienes consideran que el sistema actual no siempre reconoce adecuadamente las situaciones de vulnerabilidad existentes en el distrito, limitando la efectividad del SISFOH como

instrumento para garantizar una distribución equitativa de los beneficios del Programa Vaso de Leche.

En función de lo planteado en el problema de investigación, este estudio analiza la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre la efectividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) a raíz de la implementación de la clasificación socioeconómica como requisito principal para la asignación o no del beneficio del PVL a partir del 2024 considerando a los usuarios del programa en el Distrito de Ayacucho. La intención es aportar conocimientos que tributen al planteamiento de propuestas y estrategias para mejorar el proceso de elegibilidad de beneficiarios y aumentar la eficiencia y eficacia de la focalización del Programa Vaso de Leche en el distrito. En este marco se plantean las siguientes preguntas de investigación:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre la efectividad del Sistema de Focalización de Hogares en el distrito de Ayacucho 2024?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios acerca de la estructura para llevar a cabo la focalización de hogares de los potenciales beneficiarios del Programa Vaso de Leche, Distrito de Ayacucho 2024?

b. ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios en relación al proceso y los resultados de la focalización de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Ayacucho 2024?

c. ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre los errores de focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho 2024?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo General

Conocer la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre la efectividad del Sistema de Focalización de Hogares en el distrito de Ayacucho 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

a. Conocer la percepción de los beneficiarios acerca de la estructura para llevar a cabo la focalización de hogares de los potenciales beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Ayacucho 2024.

b. Conocer la percepción de los beneficiarios en relación al proceso y los resultados de la focalización de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Ayacucho 2024.

c. Conocer la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre los errores en la focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho 2024.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación estuvo dirigida a conocer y analizar la efectividad del proceso de focalización de beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el distrito de Ayacucho, la cual fue efectuada por el SISFOH y orientada desde el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) desde el 2023, a partir de la puesta en marcha de las Leyes N° 31.554 y 31.782 que buscaron corregir las fallas en la identificación de la población objetivo, ampliar la cobertura del PVL e implementar mecanismos de control más eficientes ante el evidente incremento de la filtración del programa y los hechos de corrupción que marcaron la selección de los potenciales beneficiarios; así como, la desincorporación de aquellos que ya habían superado los requisitos establecidos.

Hasta ese año, la elegibilidad de los usuarios había sido poco objetiva y técnica recayendo en la conveniencia de los grupos de interés que participaban en el proceso, pese a la existencia de criterios ministeriales que definían claramente quienes eran elegibles; sin embargo, a lo largo de los años muchas investigaciones manifestaron la existencia de desviaciones en el programa debido a la influencia de factores contextuales tanto externos como internos que ocasionaron ligeras distorsiones en la priorización de los grupos poblacionales que se atendían a través del PVL.

La revisión de la literatura existente evidenció un claro vacío de conocimiento, pues la mayoría de los estudios sobre los sistemas de focalización han sido cuantitativos o documentales. Ante esta escasez de investigaciones cualitativas, el presente estudio se justificó al dar protagonismo a los propios beneficiarios para comprender su percepción sobre la efectividad del SISFOH. De esta manera, la investigación permitió analizar las experiencias de los beneficiarios del PVL en Ayacucho tras la aplicación de las nuevas disposiciones ministeriales, evaluando si la clasificación socioeconómica

realmente logró incrementar el alcance del programa, centrarlo y priorizar a la población más vulnerable del distrito.

Asimismo, el estudio aportó un conjunto de hallazgos empíricos que se sumaron a los conocimientos existentes para enriquecer teorías y modelos de gestión pública, ya que los datos recabados brindaron una perspectiva diferente desde la opinión individual de cada usuario del PVL, lo cual facilitó conocer la efectividad percibida en términos de igualdad de condiciones y oportunidades para el ingreso al programa a partir de la implementación de los mecanismos de seguimiento y control de los programas sociales, brindando una primera impresión de la calidad de los servicios del SISFOH de relevancia teórica.

Desde la perspectiva social, la investigación fue altamente significativa puesto que permitió visibilizar la voz de los actores sociales directos, cuyas vivencias individuales y comunitarias reflejaron la verdadera repercusión de las políticas de inclusión y exclusión del programa en los sectores más vulnerables de Ayacucho. La adopción de estas leyes debió ser una garantía de que la selección de los potenciales beneficiarios se efectuara técnica y socialmente bajo criterios socioeconómicos; de manera que, quienes accedieron al programa fueran parte de la población objetivo. Es por ello que, el estudio analizó cómo han experimentado las madres de familia el proceso para obtener su CSE y de qué forma considera que disponer de esa calificación ha agilizado su ingreso al programa y ha garantizado su permanencia en él.

A nivel práctico, la valoración del Sistema de Focalización de Hogares y la implementación de la CSE de las familias para el ingreso o egreso del PVL, brindó una perspectiva de cómo se eligieron a los futuros beneficiarios y si se estuvieron cumpliendo o no los lineamientos ministeriales para llegar a la población en pobreza y pobreza extrema en el distrito. En este sentido, las experiencias de las madres brindaron un aporte importante para identificar oportunidades de mejoras, las cuales sirvieron de base para plantear recomendaciones en aras de contribuir a la optimización del sistema de focalización dada su relevancia como mecanismo para aumentar la transparencia y equidad del PVL en Ayacucho, reduciendo procedimentalmente los errores de focalización, filtración y subcobertura que enfrentaba el programa.

La voz de los actores fue crucial en la evaluación de la eficiencia y eficacia del SISFOH, sus opiniones también condujeron a identificar las barreras a nivel procedimental; es decir, sí el procedimiento para la CSE y los requisitos a cumplir en PVL estaban originando demoras o dificultades para aquellos ciudadanos que cumplen

con el perfil socioeconómico logren acceder al programa, que pueden englobarse en errores de focalización cualitativo ya que estuvieron asociados a errores en el proceso de CSE y de tiempo que comprometieron hasta cierto punto el disfrute del beneficio.

Como bien se ha mencionado, estos aportes han permitido hacer una contribución que conlleve en el mediano y largo plazo a reducir los errores en la focalización que lleva a cabo el SISFOH en Ayacucho; así como, se incrementa la cobertura del PVL a través de propuestas fundamentadas en los resultados obtenidos que ayudarán a disminuir la desnaturalización de la filtración y subcobertura que enfrenta el programa en la actualidad.

A nivel metodológico, el estudio deja un diseño e instrumentos para recojo de datos e informaciones orientados rigurosamente a explorar en la dimensión subjetiva y las percepciones de los actores que quedó disponible como un modelo de referencia y guía técnica para futuras investigaciones que deseen profundizar con rigor cualitativo en la evolución del proceso de elegibilidad de los beneficiarios de los otros programas sociales en el país.

1.5. Viabilidad y factibilidad

La investigación fue viable en virtud de que abordó una problemática que viene afectando a los diferentes programas sociales en el país, causando la desviación de los recursos del Estado destinado a las políticas de asistencia social para la población vulnerable al existir debilidades en la focalización que conllevan a beneficiar a grupos poblacionales que no cumplen con las características de la población objetivo. De esta manera, se ha centrado la investigación en el distrito de Ayacucho y de manera específica, en el Programa Vaso de Leche para conocer el proceso de selección de los beneficiarios con la incorporación de la CSE contemplada en el SISFOH para disminuir el error tanto en la inclusión como exclusión de beneficiarios.

En este sentido, se dispuso de los recursos humanos, materiales y económicos para llevar a cabo la investigación; así mismo, hubo la garantía y la disposición de las fuentes de información primaria para participar y aportar los datos e información requerida para dar respuesta a las interrogantes de investigación formuladas; además de, contarse con los medios electrónicos para procesar la información y elaborar el documento final.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Brito et al. (2022), realizaron un artículo científico titulado *Registro Social de Hogares, una política social focalizada: Análisis desde el Trabajo Social Chileno*, para la revista Cuadernos de Trabajo Social de la Universidad de San Sebastián en Santiago de Chile, con el propósito de cuestionar el instrumento Registro Social de Hogares (RSH) desde sus bases epistemológicas, teóricas, metodológicas a partir del análisis de los nudos críticos mediante una revisión documental y efectuar un análisis crítico acerca de la política de focalización de las poblaciones vulnerables para realizar la clasificación. Los hallazgos muestran los nudos críticos en el registro, principalmente asociados al instrumento empleado para medir el nivel de vulnerabilidad; así como, en el escepticismo y el exceso de control para frenar el falseamiento de información, la inadecuada forma en que los ciudadanos efectúan el reporte pues tienen la responsabilidad de informar acerca de su situación socioeconómica a través del portal web. Los autores concluyen que, los trabajadores sociales tienen un rol fundamental en la implementación de los sistemas de focalización; en virtud de que, estos programas deben posibilitar a sus beneficiarios la mejora de la calidad y condiciones de vida, fortaleciendo la capacidad de las personas, de las familias y en general de la comunidad para superar la pobreza presentándose una solución sostenida en el tiempo y no de carácter paliativo. En este sentido, los profesionales tienen un significativo aporte a los sistemas de protección a partir de la transformación del entorno.

El referido estudio ofreció una perspectiva desde el trabajo social, en la cual se brindó un análisis exhaustivo de los sistemas de protección y de las políticas de focalización,

así como su pertinencia para centrar los programas sociales en quienes verdaderamente cumplen con los requisitos sociales y económicos; en este sentido, fue una base teórica relevante para analizar y discutir las críticas que los propios usuarios tienen de sistemas como el SISFOH. Además, fue una referencia importante para contrastar la opinión de los beneficiarios del PVL sobre hechos que desvirtúan la focalización como la falsificación de información para lograr el acceso a los beneficios del programa.

Contreras (2021), en su artículo científico *La implementación del Registro Social de Hogares. El nuevo instrumento de focalización en Chile*, para la Revista Estudio de las Políticas Públicas de la Universidad de Chile en Santiago de Chile, realizada con el objetivo de analizar la implementación del nuevo Registro Social de Hogares tomando como ejemplo el caso de las regiones del Biobío y Ñuble a través de una investigación mixta, diseño no experimental, descriptivo y transversal donde el estudio consideró como unidad de análisis a los equipos comunales del Registro y la muestra estuvo conformada por los 54 equipos de los municipios a quienes se les aplicó un cuestionario cerrado a 95 funcionarios municipales y se aplicó una entrevista a 6 actores claves. Como resultados se evidenció que, existen deficiencias en la capacitación de los equipos encargados del registro, sólo se les suministra un manual para aplicar el instrumento y no se realiza un proceso de selección de los encuestadores debidamente certificados. Así mismo, expuso la realidad en cuanto a la falta de protocolos y manuales para realizar el registro debido a que muchos encuestadores no los aplican adecuadamente haciendo subjetivas valoraciones de los hogares. Se concluye que, los ejecutores comunales muestran una percepción favorable y positiva acerca del Registro Social de Hogares y las mejoras que se han realizado a la Ficha de Protección Social, en especial, por el incremento de recursos que entrega este nuevo instrumento: así como, la disminución del trabajo de campo que ayuda a ampliar el alcance geográfico del registro, fomentando la eficiencia desde el puesto laboral y la estandarización de procesos mediante protocolos, formatos y otros instructivos orientados a unificar la forma de trabajo en todo el país.

Esta investigación sirvió de base para plantear mejoras en el actual proceso del Sistema de Focalización de Hogares que pueden ayudar a disminuir muchas de las deficiencias acerca de la disponibilidad de un talento humano para el despliegue en terreno y el costo que eso implica para el Estado y sus instituciones. De esta forma, fue una referencia crucial para evaluar y analizar cómo las deficiencias técnicas de los equipos de focalización y la subjetividad al aplicar los instrumentos de evaluación socioeconómica a los hogares, inciden negativamente en la efectividad del sistema de focalización para identificar a la población objetivo del PVL.

Fuentes et al. (2021), llevaron a cabo una tesis de pregrado titulada *Registro Social de Hogares: Percepciones de usuarios y profesionales del área social, sobre el impacto en torno a la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento: estudio realizado a partir de experiencias realizadas en comunas de la RM*, realizada Universidad Católica Silva Henríquez en Santiago de Chile con el objetivo de indagar en la apreciación que tienen los/as usuarios/as y los profesionales del área social en referencia a la influencia de la categorización de vulnerabilidad utilizada para la elegibilidad de beneficiarios. El tema se abordó desde el paradigma fenomenológico a través de la metodología cualitativa y método exploratorio descriptivo que permitió acercarse a las características propias y significaciones del fenómeno estudiado aplicando como técnica la entrevista semi estructurada. Los resultados indican que, el Registro Social de Hogares no es un instrumento que favorezca a disminuir de la brecha económica; así mismo, no permite una categorización de pobre a los usuarios; antes bien, es una ayuda para optar a diversos beneficios porque mide vulnerabilidad y no pobreza siendo considerado como un instrumento no fidedigno desde la óptica de los entrevistados. Por otra parte, la clasificación está fundamentada solo en recursos materiales excluyendo otros elementos que debieran considerarse para el egreso de las personas, enfermedades existentes, la relación de la vulnerabilidad y la pobreza multidimensional, entre otros. En conclusión, se destacan la necesidad de subsanar las inconsistencias que posee el registro en cuanto a la recopilación de la información; además, resalta la labor del trabajador social como un actor político que interconecta a la sociedad con las políticas públicas siendo un promotor de la planificación pública que fomenta el desarrollo social, económico y político del país.

Esta investigación ofreció un marco para la interpretación, comparación y análisis de las percepciones de los usuarios del PVL en Ayacucho: enriqueciendo esta perspectiva con los aportes de los trabajadores del área social acerca de cómo los instrumentos de focalización pueden medir o no el nivel de vulnerabilidad y pobreza de las personas facilitando su acceso a los programas sociales.

Molinares (2019), publicó un artículo científico denominado *Sisbén y Estratificación: ¿Quiénes Ganan con La Focalización en Colombia?* (Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales), para la Universidad de los Andes en Colombia, cuyo objetivo fue analizar a profundidad quienes son los verdaderos beneficiarios de los programas sociales y evidenciar las falencias, desafíos y posibles soluciones que se pueden considerar para la mejora de las herramientas de focalización en Colombia. En tal sentido, se realizó una investigación tipo documental que presenta cómo es el caso colombiano con el uso de dos herramientas de focalización como el SISBÉN y la

Estratificación socioeconómica. Los hallazgos muestran que ha prevalecido una incorrecta selección de beneficiarios de los programas sociales; así como, la adulteración de las herramientas ha traído como consecuencia que una cantidad considerable de personas no puedan acceder al programa generando un gran número de beneficiarios considerados como “colados”. Este estudio concluyó que la falta de información y de trabajos realizados acerca del funcionamiento y dinámica de las relaciones entre los funcionarios públicos responsables del manejo de los programas y aquellos posibles beneficiarios. Por otra parte, exponen cómo las personas pueden manipular las variables para obtener un acceso eludiendo los criterios de selección.

Esta investigación fue de gran relevancia, en virtud de que permitió mostrar lo vulnerable que pueden llegar a ser los sistemas de focalización; de esta manera, las debilidades que muestra da lugar a una asignación injusta, que impide que los beneficios lleguen a las poblaciones pobres o vulnerables, asimismo, develó la necesidad de una vinculación real y el fomento de relaciones entre los funcionarios responsables del sistema y los posibles beneficiarios, ya que la desinformación imposibilita acceder a los programas y por ello, no se puede tributar a una verdadera reducción de la pobreza.

Rincón y Mujica (2014), elaboraron un artículo científico denominado como *Evaluación desde la perspectiva de los beneficiarios del impacto del Programa Barrio Adentro II en el estado Zulia* para la Universidad del Zulia en Venezuela; con el propósito de evaluar la incidencia del programa partiendo de la percepción de sus propios beneficiarios en el período comprendido entre el 2010 y el 2013; para ello, recurrió a un estudio descriptivo, exploratorio, no experimental, de campo y transaccional en el cual se aplicó una encuesta a las tres comunidades de la región. La Misión Barrio Adentro es un programa de salud que se encuentra dentro de las políticas sociales destinadas a promover mejores condiciones de vida en la población vulnerable a través de atención sanitaria y el trabajo articulado con las organizaciones comunitarias para lograr una red de atención primaria que implique jornadas de vacunación, atención gineco-obstetra, pediatría y la prevención de enfermedades. La percepción favorable de los usuarios permitió conocer los cambios que ha logrado el programa en la salud preventiva, cumplimiento de medidas sanitarias en sus hogares, esquema de vacunación para los niños y las consultas de niños sanos; además de, la atención odontológica; sin embargo, no se cumplen con las metas inherentes a las enfermedades prevenibles persistiendo una alta incidencia de hipertensión, diabetes, entre otras. El estudio concluye destacando que la incidencia del programa social en la calidad de vida de sus beneficiarios es baja y no se ha alcanzado los niveles de

organización y participación de las comunidades deseados; así como, una mejora en los estilos de vida de la población pese a la asistencia constante de los médicos del programa.

Este estudio evidenció que la percepción de los beneficiarios de un programa puede ser positiva pese a los pocos cambios y transformaciones que hayan generados en la población; de esta forma, fue una referencia importante porque los beneficiarios del PVL pueden calificar como bueno o malo el proceso de focalización dependiendo de sí la CSE los haya beneficiado o no en su ingreso al programa, orientando lo relativo que pueden ser las opiniones de beneficiarios acerca de la contribución de un programa social.

2.1.2. Nacionales

Quispe (2024) en su tesis profesional acerca de *Las brechas de implementación y su impacto en la eficacia del Programa del Vaso de Leche: Municipalidad distrital de Carmen de la Legua Reynoso – 2022* efectuada para la Pontificia Universidad Católica del Perú con el objetivo de analizar de qué forma las brechas de implementación afectan la eficacia del PVL; empleando para ello, una investigación mixta para abordar a los usuarios del programa y sus funcionarios a través de entrevistas para recabar sus percepciones; también, se aplicó una encuesta a dirigentes sociales. Los hallazgos denotan la existencia de dificultades para identificar a la población objetivo dentro de la prioridad 1 del PVL que abarca a los niños entre 0 a 06 años, las madres gestantes y lactantes; lo que indica que no se cumple con la meta del 50% de cobertura para esta población; además, en el distrito existe un alto porcentaje de infiltración ya que 01 de cada 03 beneficiarios no tiene la CSE para ser beneficiarios del PVL. Asimismo, se determinó que hay una percepción ligeramente positiva y neutral acerca de sí el programa mejora la salud y el estado nutricional de los usuarios. La mayoría de los actores destacan que no se ha logrado una articulación significativa y efectiva entre la municipalidad, la sociedad civil y los usuarios e incluso hay desinterés de estos actores en participar e involucrarse en las actividades del comité, existiendo poca motivación y empoderamiento. Por otra parte, la asignación presupuestaria es baja para lograr una mayor cobertura, incidiendo negativamente en el empadronamiento, la adquisición y distribución de los insumos. Pese a la existencia de filtros y criterios de admisibilidad, hay un amplio margen de personas fuera del rango de pobreza beneficiadas en el PVL. Se concluye que las propias dinámicas del PVL inciden en la calidad de sus servicios, la cantidad de la ración y la frecuencia de entrega, pues la municipalidad se orienta más a cumplir con las exigencias operativas del programa. El incumplimiento de la preparación de los alimentos no garantiza que la ración verdaderamente llegue al beneficiario final, por lo que se afirma que el servicio real está lejos del diseño original planteado en el PVL comprometiendo la efectividad del mismo.

Este estudio ofreció una evidencia específica y actualizada, en la cual se estableció una relación entre las brechas de focalización social y económica de la población objetivo y los niveles de ineficacia del PVL, facilitando no sólo la justificación sino en la contextualización de la problemática de alta filtración, lo que brindó un punto de partida para orientar el análisis de la percepción de los usuarios del PVL en Ayacucho hacia las razones de esa ineffectividad.

Maquera y Robles (2023) efectuaron un artículo científico sobre *El Programa de Vaso de Leche y la percepción de las normas que la regulan* en el Distrito de Pocollay para la Universidad César Vallejo, con el objetivo de analizar la percepción de los usuarios del programa en el distrito con el objetivo de analizar el cumplimiento de las normativas; así como, de los mecanismos de supervisión, control y medición de los niveles de eficacia del PVL. En este sentido, se empleó una investigación básica, enfoque cualitativo y nivel descriptivo donde se empleó la entrevista semi estructurada para el recojo de datos. Los hallazgos del estudio determinaron que existen incongruencias en la focalización de los beneficiarios para el programa, pues la situación de pobreza y pobreza extrema; además de, alta vulnerabilidad de los solicitantes no se ve reflejada en la CSE que determina el SISFOH, lo cual aumenta los problemas de filtración y subcobertura; también, se conoció que hay información que no está validada, es desactualizada, imprecisa y tiene errores esto impiden que personas vulnerables sean elegidas para entrar en el PVL y por otro lado, facilita el desvío de recursos a personas que no cumple con los criterios de elegibilidad. La percepción de los beneficiarios condujo a concluir que la focalización es ineficiente ya que el PVL no está llegando a quienes debería; es decir, a las personas de escasos recursos; también, se evidencia que hay fallas en la gestión administrativa, deficiencias en la aplicación de la normativa debido a inexperiencia de los trabajadores, carencias a nivel formativo y poco personal del SISFOH que hace inviable atender las demandas de los usuarios. Operativamente, se concluye que el PVL tiene deficiencias manifiestas en raciones alimentarias insuficientes para cumplir con las necesidades nutricionales reales de los beneficiarios; además de, una distribución poco efectiva y carente de supervisión y control de los alimentos por parte de los coordinadores; asimismo, se concluye que, los beneficiarios desconocen el proceso con los proveedores y esto da a lugar a especulaciones sobre cómo son elegidos para tales fines que generan insatisfacción y molestia en los beneficiarios.

El principal aporte de este estudio fue dar a conocer y describir las posibles fallas que presenta el SISFOH a nivel operativo y administrativo partiendo de las experiencias de

los usuarios; esto indiscutiblemente sirvió para contrastar con las realidades expuestas por los beneficiarios del programa en Ayacucho.

Adriano (2021), en su tesis de pregrado titulada *Los Bonos Especiales otorgados en la Época de Pandemia Covid 19 y la Efectividad del Sistema de Focalización de Hogares en El Distrito de Amarilis, Provincia De Huánuco, 2020*, efectuada en la Universidad Líder Peruana con la finalidad de establecer la eficacia del SISFOH en el otorgamiento de los bonos especiales en la época de pandemia COVID 19 en el distrito de Amarilis, provincia Huánuco, 2020. En el estudio se aplicó una investigación aplicada, alcance descriptivo-explicativo y un diseño no experimental. Como población se consideró a los 88.635 habitantes del distrito de los cuales se tomó una muestra probabilística de 383 habitantes. La técnica empleada para la recopilación de los datos y las informaciones fue una encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario. Se pudo conocer que sólo un 48% de los encuestados está familiarizado con el proceso de focalización, un 74% considera que es un trámite lento y demorado lo que respecta a la solicitud de clasificación socioeconómica y un 52% de los consultados considera que el trabajo que realizan los empadronadores es “malo” o “muy malo” ya que no tienen ni la experiencia ni la capacitación para llevar a cabo la entrevista y señalan que en ocasiones falsifican o modifican los datos suministrados afectando a las familias en la clasificación. En general, la percepción de los encuestados es desfavorable ya que reconocen las deficiencias del proceso y la afectación que esto ocasiona al momento de focalizar los beneficios de los diferentes programas sociales. En conclusión, se destacan las falencias del proceso asociadas al limitado conocimiento que tiene la población del mismo, la disponibilidad de un personal capacitado para llevar a cabo un empadronamiento sincero de los hogares; así mismo, destaca que el SISFOH está limitado para cumplir eficiente y eficazmente sus funciones de proveer información a los programas sociales para que estos sean asertivos en la selección de los potenciales beneficiarios.

Este estudio aportó las premisas que sirvieron de fundamento a la presente investigación, principalmente al revelar las limitaciones que presenta el SISFOH para aportar una información confiable que ayudé a centralizar los beneficios de los programas sociales en las poblaciones vulnerables garantizando que aquellos que accedan a los beneficios sean calificadas sinceramente conforme a su realidad social y económico.

Chanca (2020), realizó un artículo denominado *Percepción de actores locales sobre implicancias de la focalización en el Valle del Mantaro*, para la revista Socialium de la Universidad Nacional del Centro del Perú con el propósito de conocer la valoración de los actores no beneficiarios respecto a la focalización de los beneficiarios de los programas

sociales en ocho distritos del Valle del Mantaro; para ello, aplicó una investigación básica de nivel descriptivo donde usó como técnica una encuesta y como instrumentos un cuestionario. Como resultados, se obtuvo que un 39% de los encuestados calificó el proceso de focalización como regular, un 25% consideró que es malo y un 14,6% muy malo; mientras que, un 20,3% señaló como buena la focalización de los hogares y un 1% muy buena. La investigación puso en evidencia lo poco eficiente y muy burocrático de la clasificación retrasando la atención que debe darse a las personas en situaciones de vulnerabilidad. Por otra parte, un 41,4% de los entrevistados consideran que es favorable el registro de la solicitud de clasificación a través del Formato S100, pero un 25% considera que muchas familias no disponen del dinero para costear la presentación de los requisitos restringiendo la posibilidad de acceder a los programas sociales. En conclusión, la investigación destacó que aún persisten las situaciones desfavorables en lo que respecta a la inclusión o exclusión de las personas considerando el nivel socioeconómico; siendo la percepción general como desfavorable, ya que es un trámite burocrático y engorroso que supone un reto para los futuros beneficiarios; no obstante, una minoría considera que la focalización puede ayudar a disminuir el clientelismo y las situaciones de corrupción en torno al ingreso en los programas sociales.

Esta investigación permitió obtener una primera apreciación de la focalización de los hogares desde la perspectiva de la población no beneficiaria; de esta manera, se conoció cuáles eran sus opiniones acerca del proceso y si verdaderamente contribuye o no a disminuir las desviaciones de los programas sociales; además, brindó una mirada del proceso y los costos que representa para los potenciales beneficiarios orientando a profundizar cómo estos pueden transformarse en barreras para que la población objetivo ingrese al PVL en el distrito.

Villanueva (2019) en su tesis de maestría sobre *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche (PVL) en el distrito de Tocache, Región San Martín* efectuada para la Universidad Nacional Agraria de la Selva con el objetivo de si la calidad en la gestión del PVL es determinante en los niveles de satisfacción que tienen sus beneficiarios en el distrito a partir del desarrollo de una investigación cualitativa, transversal y explicativa. Los hallazgos indican que la mayoría de los usuarios se muestran indiferentes respecto a si el programa cumple o no con sus objetivos, la mitad de los consultados dicen estar satisfechos con la atención en cuanto a la entrega de los productos y se cumple con la fecha de entrega; sin embargo, hay insatisfacción en lo que respecta a la selección de los potenciales beneficiarios aludiendo que casi nunca se empadrona a las personas más necesitadas y escasamente el comité demuestra organización para la gestión del PVL en

ese aspecto. Se determinó que la satisfacción es baja en lo inherente a la cantidad de productos, pues los beneficiarios advierten que es insuficiente para complementar la alimentación de los niños, madres gestantes o adultos mayores. Se concluye que en el distrito se tiene un alto nivel de insatisfacción de los usuarios del PVL principalmente por la inadecuada selección de los beneficiarios, deficiencia en el control de los productos y en la gestión en general del PVL.

La mayor contribución de este referente al presente estudio se centró en brindar un primer hallazgo cualitativo que vincula los niveles de insatisfacción que presenten los beneficiarios del PVL a fallas en la focalización dando cuentas que el sistema está siendo inefectivo en la calificación de la población vulnerable; además, se constata que deficiencias en el funcionamiento y gestión del programa también afectan la calidad percibida del programa.

Cussi (2018) efectuó una tesis de maestría sobre *Metodología y aplicación del sistema de focalización de hogares en la identificación de los beneficiarios de las políticas sociales en Arequipa. 2007-2016* para la Universidad Nacional de San Agustín a través de la sistematización de experiencias tanto personales como profesionales a lo largo de 12 años de estadía en diferentes programas sociales en las municipalidades de Arequipa, con el objetivo de exponer cómo se estaba llevando a cabo la implementación del Sistema de Focalización de Hogares; en el estudio se demostró la utilidad del uso de la metodología para reducir y en ocasiones eliminar las filtraciones y subcobertura en los programas; de esta manera, surgió la necesidad de proponer un instrumento que facilitara la recopilación de datos sociales y económicos de las personas; así mismo, se pudo conocer cómo el proceso de empadronamiento ha sufrido una transformación a lo largo de los años, en especial, al posibilitar el cruce de datos para determinar adecuadamente los indicadores sociales y así, ser más efectivos en la elegibilidad de los futuros beneficiarios disminuyendo significativamente la transparencia del proceso. El estudio concluye afirmando que, el Programa Pensión 65 puede lograr un mayor impacto en la población de adultos mayores sí se focaliza la población objetivo.

Esta investigación amplió la percepción inicial del sistema de focalización de hogares en el PVL, al destacar a través de las experiencias de la autora sobre la posibilidad de cumplir con los criterios sociales y económicos de los distintos programas sociales, identificando plenamente a los posibles beneficiarios mediante indicadores sociales y económicos; de esta forma, reducir la influencia de los factores externo como la politización del beneficio, la subcobertura y la filtración que afectan gravemente los objetivos de atender a la población de mayor vulnerabilidad social.

Cerna et al. (2018) en su artículo científico acerca de *Focalización de los hogares para programas sociales: su implementación en Arequipa* donde se empleó un estudio exploratorio de caso en el que se consultó a los funcionarios de dos municipalidades, una urbana y la otra rural, con el objetivo de conocer sus actividades cotidianas relacionadas a la aplicación de los instrumentos y ejecución de los procedimientos que han sido instruidos por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) para focalizar a los hogares, así como, indagar en su opinión como funcionarios de las Unidades Locales de Empadronamiento en lo que respecta a la interacción diaria con los potenciales beneficiarios de los programas sociales. El estudio evidenció una práctica “informal” e incluso “poco honesta” de los mecanismos fundamentados en criterios y teorías propias que suelen prevalecer en sus rutinas de trabajo e incluso guiar la recopilación de los datos de los ciudadanos, dicha práctica puede ser más pronunciadas según la heterogeneidad de las localidades atendidas. La principal diferencia se encontró en cómo se precisa el nivel socioeconómico de las personas la zona urbana, la cual se basa en condiciones materiales poco uniformes; además, la automatización de la clasificación genera insatisfacción en los colaboradores de las ULE porque el mencionado sistema no considera la percepción de pobreza que ellos logran captar impidiéndoles que ellos puedan hacer recomendaciones sobre la asistencia o no de determinados casos. En el caso rural, dado que las condiciones materiales pueden definirse de manera uniforme, entonces la clasificación como pobre o pobres extremos es casi directa lográndose mayor satisfacción en los funcionarios debido a la coincidencia de los resultados con su percepción personal. La investigación concluye afirmando que la burocracia, los costos y las limitaciones de recursos suelen obstaculizar el trabajo diario de las ULE; además de, lo difícil que suele ser el acceso a determinadas comunidades debido a una geografía complicada; sin embargo, la percepción generalizada del personal de las ULE es que las personas en el ámbito rural son “todos pobres”; pero en el contexto urbano, el proceso de empadronamiento puede tornarse burocráticos, incierto y complejo ya que se requiere de la visita domiciliaria para empadronar a las familias y verdaderamente constatar sus condiciones de vida porque suelen ser heterogéneas, lo que suele transformarse en un cuello de botella. De manera que, los funcionarios suelen elaborar algunas teorías para hacer frente a los reclamos de las personas cuando una clasificación socioeconómica no les favorece en función de explicarles qué factores pudo incidir o no en los resultados obtenidos.

En este artículo se ofreció una perspectiva institucional sobre cómo se viene efectuando la focalización desde el quehacer cotidiano de los trabajadores de las ULEs; así como, de los criterios y concepciones informales que se construyen desde la visión del proceso de clasificación que estos actores tienen que pudieran no coincidir con la realidad

de socioeconómica de las familias; en este sentido, estas inconsistencias en la ejecución de los procedimientos de empadronamiento tanto en el contexto rural como urbana pueden originar errores de inclusión y exclusión de los usuarios en el PVL.

Alcázar et al. (2018) en su informe ministerial denominado como *Evaluación de la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH): Evaluación del diseño, la metodología de determinación de la clasificación socioeconómica y sus procesos operativos* que fue publicado por el Midis y realizado con el objetivo de hacer una valoración del diseño y la implementación de los procesos empleados para determinar la clasificación socioeconómica que lleva a cabo el SISFOH; además de, comprender los procesos operativos es ver la lógica del mismo y su nivel de articulación con los programas sociales empleando un análisis comparativo entre las prácticas y lo que establece la norma. Para ello, se aplicó una investigación cualitativa donde se recurrió no sólo a revisión documental sino entrevistas no estructuradas a 24 actores involucrados (expertos, funcionarios de los diferentes programas sociales, beneficiarios, responsables de la ULE, entre otros). Operativamente, se determinó que la estructura bajo la cual funciona el SISFOH es poco conocida por los actores, incluso por el personal de los programas sociales y autoridades locales, todos se refieren a un “sistema” ubicado en Lima que es el responsable de calcular la CSE; mientras que, los beneficiarios de los programas sí expresa un absoluto desconocimiento del SISFOH principalmente cómo funciona; así mismo, se acercan a las oficinas del SISFOH porque primeramente se han acercado a las instalaciones de algún programa y se les ha indicado que deben solicitar su CSE para acceder a los beneficios. También, se conoció que las ULEs no aplica el procedimiento establecidos para el llenado de la FSU; además, hay escaso apoyo municipal y un bajo presupuesto que impiden la movilidad de los empadronadores y en ocasiones estos gastos son cancelados por el potencial beneficiario o por los mismos trabajadores del SISFOH; por otra parte, muchos de ellos hacen hasta 05 visitas a las oficinas: para obtener información, hacer el registro, coordinar la visita domiciliaria, monitorear el resultado y finalmente, la quinta visita es para expresar descontento por los resultados. Se concluye que, el proceso no es claro ni efectivo e implica un alto costo social para los potenciales usuarios; así, las personas con menos recursos tienen escasas oportunidades para llevar a cabo este proceso. El personal de campo no tiene el perfil técnico profesional para hacer el levantamiento de la información que se constata en el incumplimiento de los criterios de elegibilidad, aunado a que las ULEs tienen una alta rotación de personal. En principio, el proceso tardaría 30 días hasta recibir los resultados de la CSE, pero este lapso se ha reducido a la mitad. Considerando los hallazgos, el estudio concluye que la sostenibilidad del sistema de focalización puede ser cuestionada debido a los escasos recursos y a las deficiencias técnicas y operativas.

Asimismo, tanto el diseño como el enfoque como su metodología no es equilibrada en lo que respecta a reducir las posibilidades de errores de inclusión y exclusión. Finalmente, la desinformación es la causa de muchos mitos generados desde el mismo SISFOH y los actores en torno a los filtros aplicados para excluir o incluir a los beneficiarios potenciales a algún programa social.

Este estudio fue muy importante para la investigación, ya que ofreció un panorama preliminar de cómo funciona el SISFOH y las expectativas que hasta ahora se tienen sobre su diseño, aplicación y resultados; además, brinda un amplio espectro de las dificultades que enfrentan las ULEs para efectuar el empadronamiento y las construcciones que en relación a los resultados se vienen creando por los funcionarios públicos y los usuarios potenciales.

Albarracín (2018) en su tesis de doctorado denominada como *Factores que influyen en la problemática de Gestión del Programa del Vaso de Leche en el Distrito De Puno 2015* desarrollada para la Universidad Nacional del Altiplano con el objetivo de conocer y a la vez analizar la eficiencia, eficacia y la calidad en la gestión y manejo del programa en este distrito. Empleando para ello, un enfoque mixto, el método inductivo y diseño no experimental en el cual se utilizó la entrevista para abordar a los funcionarios del PVL y la encuesta aplicada a los beneficiarios del programa. El estudio partió de la existencia de deficiencias en el PVL. Se constató a través de las entrevistas que el empadronamiento es deficiente ya que se estaban empadronando a personas que no cumplían con los requisitos del programa, principalmente, con el rango de pobreza; no obstante, la gestión del PVL estaba orientada hacia el cumplimiento de las metas físicas y no en la atención de los usuarios. El estudio concluyó que las fallas en la gestión de deben a factores de eficiencia como la falta de mecanismos de supervisión, a factores de eficacia inherentes a la filtración y cobertura del PVL a consecuencia de una inadecuada focalización de la población objetivo que originaba insatisfacción en los usuarios.

Este estudio destacó al ser una referencia valiosa sobre las deficiencias existentes en el PVL, ya que sus resultados demostraron que las fallas se encontraban en la ausencia de mecanismos de supervisión y fallas en la focalización de la población objetivo; transformándose en un fundamento empírico que facilitó la comparación y el contraste de las gestiones del programa.

2.1.3. Locales

Quihui (2024) realizó una tesis profesional sobre *La percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de los servicios del Programa*

Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, 2023 para la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga con el objetivo de conocer y analizar las opiniones de las usuarias sobre el cumplimiento de los objetivos del programa, la gestión de la municipalidad y de las organizaciones de base; así como, la percepción sobre la ración alimenticia y los procesos internos del programa. Se efectuó una investigación aplicada, con enfoque social y cualitativo, un nivel descriptivo y una forma de estudio de casos, en la cual se abordó a una muestra de 15 integrantes del club y 8 familias beneficiarias de PVL. El estudio que las metas y objetivos del programa se cumplen parcialmente, pues hay debilidades en su ejecución, especialmente en la ración de alimentos que se considera insuficiente para atender el requerimiento nutricional de los niños; su cobertura es muy baja alcanzando para dos días de alimentación y tampoco cubre las expectativas de las usuarias en cuanto a los beneficios; es por ello que, reclaman otras estrategias que las ayude a superar su condición de pobreza como cursos y talleres socio productivos para generar ingresos propios. Se evidencia el desconocimiento sobre los procedimientos y políticas del PVL; asimismo, una participación indirecta en las decisiones del programa ejercida a través de la presidenta del Club. En cuanto a la capacidad del PVL, se conoció que no tiene las condiciones de infraestructura física para atender a las usuarias, es un lugar pequeño, con escasas comodidades y un personal con poca experiencia y conocimiento. El empadronamiento es cuestionado por las usuarias, quienes lo califican mayoritariamente como regular determinándose errores de focalización de la población objetivo. Se concluye que, los servicios del PVL en Ayacucho tienen deficiencias, no cubre ni satisfacen las expectativas de las usuarias; en consecuencia, su impacto en la calidad de vida de población objetivo no es significativo.

El estudio fue una referencia de gran valor al brindar una perspectiva de la evaluación que las madres del club en Carmen Alto (Ayacucho) hacen de la efectividad del empadronamiento para focalizar a los más necesitados destacándose que es inefectivo y deriva en errores de focalización. También, contribuyó a exponer las deficiencias operativas con la cual funciona el programa en la región y el impacto que genera en la satisfacción de las usuarias, pues hay insatisfacción con respecto a la ración, la selección de los beneficiarios e incluso con la atención que brinda el personal.

En síntesis, la evaluación de la literatura previa evidenció una producción científica escasa en relación a la percepción sobre la efectividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) abordada desde un enfoque cualitativo. Por esta razón, se consideró oportuno incluir estudios de carácter documental, cuantitativo y correlacional que abordaran la clasificación socioeconómica, la administración de programas sociales y las opiniones de

los usuarios sobre el acceso a subsidios públicos. Si bien estas investigaciones presentan divergencias en el diseño metodológico respecto al presente trabajo, resultaron fundamentales como referentes contextuales para reconocer las evidencias previas, comprender la realidad del fenómeno y estructurar los elementos de contrastación teórica durante la discusión de los resultados.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teorías que fundamentan la investigación

2.2.1.1. Teorías relacionadas a la Percepción. La percepción es un mecanismo humano que permite el procesamiento e interpretación de la información que una persona recibe a través de estímulos, captados sensorialmente y provenientes de su entorno físico y social para crear un juicio de valor, opinión o perspectiva de las cosas del mundo externo. Como fenómeno, la percepción ha sido objeto de múltiples estudios tanto en la psicología como en la neurociencia con el propósito de profundizar en cómo ocurre este proceso de recibir información, procesarla, decodificarla y convertirla en una impresión permitiéndole al ser humano tener una visión coherente no sólo de las personas sino de su comportamiento.

En este sentido, dentro de las corrientes que sustentan la psicología social, que se orientan a interpretar el comportamiento humano y su relación con el medio ambiente, se puede denotar la Teoría de Campo como base para comprender el proceso a través del cual se crea la percepción de un individuo.

La Teoría de Campo, propuesta por Kurt Lewin en 1946, emergió como un razonamiento orientado al estudio de la motivación humana y la percepción; en ella, el autor expresa las relaciones entre el individuo y su ambiente en forma de un mapa o diagrama topológico para explicar que la conducta del individuo obedece a los campos psicológicos en los que se encuentra y las tensiones existentes entre ellos. Esta teoría contempla un concepto muy importante al considerar que el espacio vital abarca tanto a la persona como a su ambiente psicológico (Lewin, 1946).

En el contexto de la presente investigación cualitativa, este espacio vital permitió concebir la oficina del SISFOH y el Comité "Alto Perú" no como entornos físicos sin vida, sino como campos de interacción donde las condiciones institucionales y las realidades socioeconómicas de las madres interactuaban de forma simultánea y constante. De esta manera, la percepción no es un simple hecho o acto de conciencia sino un juicio que puede ser verificado a través de las experiencias de las personas; es decir, para Lewin la verdad o falsedad de esta opinión conduce a acciones en el futuro dándole el carácter de ser una

hipótesis pragmática derivada de una o muchas experiencias sensoriales. Además, Lewis señala que el valor de ese juicio dependerá del tipo de experiencia y las sensaciones de placer, dolor, molestia o satisfacción que genera ese hecho o circunstancia.

Por un lado, la teoría ayudó a la comprensión de los testimonios de los beneficiarios del PVL a partir de su descomposición; así estos juicios individuales fueron validados contrastándolos entre sí para identificar experiencia comunes y así definir el nivel de satisfacción de los usuarios con el proceso de focalización de hogares y el acceso al programa partiendo de la valoración real de su situación socioeconómica como un factor determinante para cumplir con los criterios de elegibilidad o egreso del PVL.

Bajo esta premisa lewiniana, los componentes del modelo de Donabedian tales como estructura, procesos y resultados, dejaron de asumirse como categorías aisladas y pasaron a ser analizados como fuerzas dentro del campo psicológico de las madres del PVL; en este sentido, la infraestructura, el trato del personal estructura y las barreras procedimentales (procesos) operan como fuerzas que impulsaban o restringían el bienestar subjetivo o la frustración a la salida del proceso a través de resultados de CSE que no se correspondían a la realidad social y económica de las familias.

El análisis de las opiniones y vivencias de los usuarios han permitido crear un juicio de valor acerca de la efectividad o no del SISFOH que puede ser verificable a través de los errores de focalización que obstaculizan la atención a los grupos más vulnerables en la región que fueron expuestos por los mismos actores. Así, la percepción de efectividad o no del sistema en la identificación de los potenciales beneficiarios no fue una opinión basada en lo que se percibe, sino en lo que cada usuaria vivió durante el proceso de empadronamiento e ingreso al programa.

De este modo, los errores de inclusión y exclusión operaron teóricamente como rupturas del equilibrio del campo psicológico, donde la vulnerabilidad real de la madre chocó contra la rigidez formal de la Clasificación Socioeconómica (CSE), dotando al estudio de un sólido respaldo epistemológico para comprender la dimensión cualitativa de la efectividad institucional.

2.2.1.1. Teoría de la Equidad o justicia distributiva, desarrollada por J, Stacy Adams en 1965 en Estados Unidos para reflejar los orígenes y los efectos de la falta de equidad en las relaciones humanas; es decir, el autor transforma el concepto de justicia distributiva en término de equidad e inequidad para equilibrar los intereses personales con la necesidad de conservar un orden social.

De esta manera, el sentimiento de justicia percibido de una persona dependerá del rol social desempeñado y su posición para realizar una valoración subjetiva de un hecho o circunstancia; de manera que, la línea entre lo justo e injusto está sujeto a la percepción de cada individuo; así, será justamente tratada sí los hechos corresponden o no con lo que cree merecer (expectativa). Así, la sensación de inequidad es un desequilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida. Asimismo, Adams (1965) menciona que la percepción de inequidad o injusticia puede originarse por defecto; es decir, recibir menos de merezco o por exceso (no merezco tanto).

Esta teoría fue pertinente para evaluar si la percepción de poca efectividad en las actividades de focalización en Ayacucho fue asumida como un desequilibrio social por aquellas personas que aun viviendo en pobreza y pobreza extrema no se encontraban como beneficiados en el PVL, frente a aquellos individuos que pese a su condición real de no pobre han logrado su acceso al programa. También, ayudó a comprender cómo los beneficiarios otorgan explicaban y significaban esos errores de focalización a través de su manifestación de insatisfacción y los cuestionamientos al proceso de empadronamiento.

Por otra parte, la teoría contribuyó a la valoración de aporte que el PVL hace a los beneficiarios en término de garantizar los requerimientos nutricionales esenciales para mejorar la nutrición de los usuarios, con una ración diaria que se percibe como insuficiente en la mayoría de los casos lo cual da cuenta de la tensión existente entre las expectativas de los usuarios y el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales que persigue el PVL.

Esta teoría se consideró como complementaria a la teoría de la percepción dentro del eje epistémico del estudio: mientras esta última permitió comprender el proceso racional y cognitivo mediante el cual cada usuaria del comité “Alto Perú” captaban y valoraban el proceso efectuado por el SISFOH, la teoría de Adams aportó un marco ético que facilitó la comprensión de estos juicios y su naturaleza.

De esta forma, la brecha perceptiva no sólo se centra en el cumplimiento de los parámetros técnicos inherentes a la calidad de los servicios, sino que bajo este lente, trascendió a una experiencia subjetiva de justicia o injusticia social que permitió conocer, analizar y comprender cómo las madres de familias usuarias de PVL experimentan las barreras procedimentales, el trato del personal y finalmente, la adjudicación de CSE hasta el proceso de elegibilidad para acceder al programa; consolidando así, una base sólida para el análisis del caso de estudio.

2.2.2. Enfoques de la investigación

2.2.2.1. Enfoque de la percepción social. Las teorías de la percepción a permiten comprender el proceso de percepción social, siendo este un ordenamiento a partir de categorías de aquellos estímulos, datos e informaciones recibidas por una persona a través de los sentidos para darles un significado, estos a su vez permite que cada individuo tenga diferentes sistemas para categorizar y clasificar dicha información; en consecuencia, la percepción entre las personas acerca de un determinado hecho puede ser diferente (Arias, 2006).

En esta investigación, el enfoque de percepción se utilizó desde dos ámbitos operativos: el primero de ellos, abarca el cómo se autodefinen los usuarios de cara a los resultados de la focalización socioeconómica que realiza el SISFOH que los hace acreedores o no de acceder o mantenerse dentro del PVL; mientras el segundo, determina cuál es su opinión respecto a la efectividad de los mecanismos empleados por el sistema para identificar a los potenciales beneficiarios del PVL y su percepción en general, del programa,

Según los postulados del sociólogo estadounidense Charles Horton Cooley la autopercepción de un individuo se forma a raíz de la percepción de los demás integrantes de la sociedad; es decir, su autoconcepto se construye a partir de cómo lo ven el resto de las personas. En consecuencia, el desarrollo del yo no es más que un proceso de orden social donde cada individuo se imagina la imagen y los juicios que tienen los demás para desarrollar un concepto de sí mismo (Cooley, 1902)

Estas ideas contribuyeron con el desarrollo del interaccionismo simbólico, el cual explicó cómo las personas actúan frente a determinados hechos, circunstancias, objetos o personas según el significado que le otorgan. En este sentido, el enfoque sociológico de Cooley parte de la comprensión de las experiencias de las personas y el significado que cada uno de ellos le concedió; así, los significados fueron concebidos como un producto derivado de la interacción social; por esta razón, se interpretaron, negociaron y hasta se transformaron según cambia su realidad social.

De acuerdo con Morales y Clbs. (1999), citados por Arias (2006), la percepción de las personas está determinada por un conjunto de elementos entre los que se destacan las expectativas, las motivaciones y las relaciones con el entorno que pueden llegar a incidir significativamente en el proceso de darle significado a los estímulos que recibe; también, los objetivos o metas que se haya impuesto una persona determinaron la forma en la que se procesó o interpretó los que se ha percibido; así los sentimientos, estados de ánimos, el

nivel de familiaridad que se tenga con la situación u objeto observado y el valor que se da a lo que se percibe también tienen un impacto en el significado que se construya sobre el objeto o situación observada.

En conclusión, este enfoque fue estratégico para comprender la percepción de los beneficiarios del PVL acerca de cuán efectivo es el SISFOH, no como un juicio técnico y administrativo sino como el reflejo de su valía social y el rol que desempeñan dentro de este proceso de focalización; es así como, la calificación de pobres, pobres extremos o no pobre del SISFOH pudo ser significada como justa o no según cómo se autodefinan los usuarios, partiendo de la autoevaluación que hicieron de su realidad socioeconómica; en consecuencia, la coincidencia o discrepancia de ambas percepciones (SISFOH y autopercepción) dio origen a un juicio de ineffectividad o efectividad del sistema de focalización.

De esta forma, la percepción individual de cada beneficiario conforme a su experiencia con el SISFOH fue reforzada y confirmada al ser contrastada con otras experiencias de los usuarios del PVL constituyendo así una percepción social válida acerca de la efectividad del Sistema de Focalización de Hogares para identificar su necesidad de acceder al programa en el contexto geográfico de Ayacucho.

2.2.2.2. Enfoque de la Pobreza. La pobreza se concibió como una problemática social compleja que va más allá del aspecto monetario, ya que se ve influenciada por otros factores sociales que afectan significativamente la calidad y condición de vida de las personas. Por esta razón, el estudio y abordaje de la pobreza a través de políticas públicas exigió la mirada desde diferentes óptimas; en este sentido, la investigación consideró la perspectiva del enfoque de necesidades básicas propuesto por Julio Boltvinik en 1990 para comprender el diseño y la ejecución de las políticas y programas sociales como el PVL que buscan erradicar la pobreza.

De acuerdo con Boltvinik (2003), la pobreza es un fenómeno que destruye biológica, moral y socialmente a las personas, su existencia representa una aberración de la vida que evidencia el inadecuado y desbalanceado funcionamiento de la sociedad. Bajo su concepción, la pobreza constituyó una condición donde una persona no puede lograr la satisfacción de una o varias de sus necesidades básicas por medios propios, lo cual impide o limita su participación activa en la sociedad. Entonces, este enfoque asumió que la condición de pobre implica un estado complejo de insatisfacciones imposible de medir a través de un solo indicador unidimensional.

Para Boltvinik (2003), la medición de los niveles de pobreza implica dos percepciones: una positiva o empírica asociada a la realidad observadas en las personas y sus familias; y otra normativa, que abarca el conjunto de criterios o reglas empleadas para juzgar quién es realmente pobre o no; es decir, estableció el rango mínimo por debajo del cual se determina que hay una degradación de la vida humana; en consecuencia, una pérdida de dignidad humana. Según este autor, los criterios para conocer quién es pobre posee un carácter social objetivo que el investigador debe conocer para poder sistematizarlas adecuadamente.

Sostuvo Boltvinik (2003) que el concepto de pobreza es asumido por muchos autores como la falta de recursos para tener una condición de vida adecuada; así la carencia, indica también una privación; sin embargo, este concepto toma en cuenta sólo la dimensión espacial; es así como, Boltvinik entre 1991 y 1992 propuso un método para medir la pobreza de manera integral abarcando indicadores como el acceso a educación y las fuentes de bienestar en el hogar como los servicios, activos, posibilidad de recreación y otros elemento que diferencian una vida digna de una indigna.

El enfoque de pobreza de Boltvinik sirvió de referencia para comprender los criterios empleados en la calificación social y económica de las familias, desde la percepción de los propios actores (beneficiarios del PVL y los funcionarios del SISFOH), pues el autor refleja que línea de pobreza se extiende a otros indicadores que no necesariamente son monetarios otorgándole un carácter multidimensional al fenómeno, que indudablemente al ser subestimados generan errores de focalización.

Igualmente, permitió valorar la percepción de los beneficios del PVL y su visión unidimensional al abordar sólo una condición de la pobreza con el apoyo nutricional obviando las carencias en términos de salud, educación, vivienda y otros factores que inciden en la condición de pobreza de las familias; por tanto, afecta su calidad de vida. Es así como, la contribución de Boltvinik ofreció unas categorías conceptuales que oportunamente sirvieron de base teórica para la interpretación, análisis y discusión de los resultados de la presente investigación.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definición de percepción

La percepción fue concebida como un proceso cognitivo donde se reconoce, interpreta y se construye el significado de uno o más elementos con la finalidad de elaborar un juicio partiendo de las emociones, sentimientos, sensaciones y estímulos recibidos del medio ambiente tanto físico como social; es decir, es un proceso que implicó aprendizaje,

memoria y simbolismo. Desde la perspectiva de Vargas (1994), este fenómeno constituyó un proceso de extraer información, seleccionarla y organizarla para construir significados partiendo de los estímulos recibidos y las experiencias previas del sujeto.

Al tratarse de los programas sociales, la percepción de los usuarios y los beneficiarios debió medirse en término de cómo perciben el servicio que recibe valorando su experiencia en cada una de las etapas del programa. De acuerdo con Ramírez et al. (1998), sostuvieron que la percepción era una apreciación del nivel de satisfacción de los individuos, por tanto, representa un experimento racional y cognitivo en el cual se realizó una comparación vivencial respecto a los bienes o servicios que recibió y su propia expectativa sobre este; de modo que, se originó una diferencia entre lo que se percibió y lo que se aspiraba a recibir.

2.3.1.1. Dimensiones de la Percepción. Considerando que para conocer cómo perciben los usuarios del Programa Vaso de Leche el proceso de focalización a través de la clasificación socioeconómica fue necesario valorar la calidad percibida en esta etapa del PVL; en este sentido, para evaluar la percepción se consideró el Modelo de Donabedian (1993), como se cita en Villa et al. (2023), donde se expuso que la valoración de la calidad en la atención que reciben las personas permite determinar el éxito o no del sistema; además de, facilitar los medios para identificar las deficiencias y poder corregirlas. Por consiguiente, el modelo se centró en tres elementos del servicio: estructura, el proceso y los resultados interpretados desde los datos aportados por la percepción de las usuarias del PVL.

A continuación, se describen los tres elementos que conforman el modelo Donabedian haciendo el traslado de los conceptos a los procesos que se cumplen dentro del PVL:

1.- La estructura percibida: Es la evaluación que se realiza de las condiciones en la que se da la prestación del servicio incluye los recursos empleados, la cantidad y calidad del capital humano (cualificaciones, formación y experiencia), las instalaciones, los equipos y los medios para brindar la atención de los usuarios del PVL y satisfacer sus requerimientos de manera eficiente y eficaz.

2.- El proceso vivido: Comprende en el procedimiento y el conjunto de acciones que se realizan dentro del programa; en el caso particular de esta investigación, se centraría en la focalización de los beneficiarios y cómo se lleva a cabo la clasificación social y económica de los futuros beneficiarios.

3.- Los resultados valorados: En esta dimensión se evalúan los resultados tanto positivos como negativos del proceso o especial de los servicios y la atención de los beneficiarios; es decir, se valora su satisfacción, los logros alcanzados desde el PVL y sus indicadores de éxitos. En esta dimensión se recopila una valiosa información acerca de efectividad del PVL en lo que respecta a la focalización de los beneficiarios y el SISFOH.

2.3.2. Focalización de las políticas sociales

Según Brodersohn (1999), en el ámbito concreto de las políticas y programas de superación de la pobreza, la focalización supone un tipo de intervención pública orientada a la garantía de que un programa o proyecto beneficie a una población objetivo establecido. Así mismo, forma parte del plan de intervención pública fundamentada en la eficiencia, debido a que a través de este mecanismo se busca garantizar que el conjunto de beneficiarios exclusivamente para los beneficiarios pensados durante su diseño, de esta manera, en este principio radica uno de los grandes valores de la focalización como herramienta que busca la eficacia de la política social.

2.3.2.1. Finalidad de la focalización. Por ello, las políticas de focalización del gasto social se centran en la población más pobre, bajo la premisa, de concentrar el gasto y optimizar recursos asignados para cierta intervención pública. De acuerdo con Solís et al. (2022), la finalidad de la focalización es incrementar la efectividad de los programas sociales que están conceptualizados como un mecanismo de transición para ayudar a que los más pobres puedan luchar y finalmente, superar la pobreza; en este sentido, la focalización permitirá concentrar los esfuerzos en los más pobres y contribuir a que se puedan acercar a otra calificación socioeconómica hasta lograr ser definidos como no pobres.

2.3.2.2. Sistema Nacional de Focalización de Hogares (SISFOH)

En el caso del Perú, el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), es un sistema intersectorial e intergubernamental, que fue creado para suministrar información socioeconómica que permitiera identificar personas u hogares vulnerables en situación de pobreza, las cuales pudieran ser posibles beneficiarios de las intervenciones públicas focalizadas (Sistema Nacional de Focalización de Hogares [Sisfoh], 2019).

Debe señalarse, que este sistema no afilia o desafilia a los usuarios de los programas sociales, puesto que, la clasificación económica que establece es un requerimiento por parte de las intervenciones públicas focalizadas con la finalidad de elegir a sus beneficiarios, en consecuencia, su propósito está enfocado en determinar la relación de posibles beneficiarios. (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico [CEPLAN], 2011).

El SISFOH fue creado con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de vida y el desarrollo de la población, a través de una asignación equitativa y eficiente de los recursos públicos, mediante acciones que permitan combatir o reducir las filtraciones, la sub cobertura y la politización del gasto. En un principio contó con la rectoría de la Presidencia del Consejo de ministros (PCM), concretamente de la Comisión Interministerial de Asuntos Social (CIAS). Para octubre del 2005 se trasladó al MEF, bajo la Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales (DGAES), por un lapso de 6 años, ya para finales del año 2011, una vez creado el MIDIS, se transfiere brevemente otra vez a la PCM. Después de todo, el SISFOH es transferido al MIDIS y por Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013, de forma definitiva (Valer et. al., 2021).

El SISFOH otorga una clasificación socioeconómica, que es solo uno de los tantos requerimientos que utilizan las Intervenciones Públicas Focalizadas para la elegir sus usuarios. De esta manera a través del sistema se crea una base de datos denominada Padrón General de Hogares (PGH), este se nutre de diversas fuentes como los censos del INEI, la información recopilada por las unidades locales de empadronamiento, información desde SUNAT sobre información fiscal, del Ministerio de Economía acerca de planillas y gastos en servicios básicos como luz y agua (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2011).

2.3.2.3. Tipos de focalización y la Clasificación Socioeconómica (CSE). El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2022) estipuló la coexistencia de dos tipos de focalización aplicables en el país: 1) Focalización por hogar o individuo donde se evalúa a la persona o al hogar según sus características sociales, económicas, demográficas y la condición de vida; y 2) la focalización geográfica mediante la determinación del área o zona geográfica en la que se encuentra ubicada la población en condición de pobreza o pobreza extrema.

Por su parte, la Ficha Socioeconómica Única (FUS), es un documento donde el empadronador vacía la información que les suministra la persona inherente a las condiciones de su vivienda, de la familia y en general, del hogar; consta de 09 secciones siendo la primera de ellas Localización de la Vivienda, la entrevista y supervisión, las características de la vivienda, los datos del hogar, las características del grupo familiar, el nivel educativo, la ocupación, la existencia de alguna persona con discapacidad y finalmente, los programas sociales a los que pertenece (Nina, 2022).

De acuerdo a la Directiva 01-2015-MIDIS, la CSE se determina en tres etapas, tanto para las nuevas solicitudes como para el caso de las actualizaciones se cumple que: en la etapa 1, se procede a obtener la información requerida de la familia iniciando con la

presentación y registro de la solicitud de parte del ciudadano, luego se procede a empadronar el hogar para finalmente, hacer el registro y remitir la información. En la etapa 2, se realiza el cálculo del CSE iniciando por validar la consistencia de la información suministrada, determinar el indicador de CSE y actualizar el Padrón General de los Hogares (PGH), posteriormente en la etapa 3 se notifica al usuario de los resultados obtenidos (Calderón y Guerrero, 2016).

2.3.2.3.1. Clasificación Socioeconómica (CSE). Conforme a la Ley N° 30435 en su artículo 7°, es responsabilidad de MIDIS la administración del PGH. Así mismo, autentica la clasificación socioeconómica (CSE) de los hogares, liderando los procesos operativos para poder generarla en conjunto con las entidades vinculadas al proceso, como municipalidades provinciales y distritales a través de sus unidades locales de empadronamiento.

En este aspecto, en concordancia al artículo 64° del Reglamento de Organización y Funciones del MIDIS, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-MIDIS42, se le atribuye a la Dirección de Operaciones de Focalización (DOF) , responsable de la operatividad del Sisfoh generar y administrar la información del PGH, definir la clasificación socioeconómica (CSE) de los hogares y enviar lo resultante a intervenciones públicas focalizadas en el marco del Sistema Nacional de Focalización (Sinafo), “según se exija por norma expresa a aquellas intervenciones focalizadas utilicen como criterio de elegibilidad la CSE registrada en el PGH”.

Respecto a la CSE, constituye una dimensión de bienestar de cada hogar o de un espacio geográfico, válido por tres años y se establece de acuerdo a la información contenida en bases de datos administrativas (BDA), al igual que los datos recopilados a través de instrumentos certificados por el MIDIS como Formato S100: Solicitud de Clasificación o Verificación Socioeconómica y la Ficha Socioeconómica Única – FSU. Tan pronto como se recopile la información de cada hogar de acuerdo a las fuentes e instrumentos descritos como BDA, S100 o la FSU, se procede al cálculo de la CSE mediante la metodología para la determinación de la CSE en vigor, con el propósito de pronosticar, partiendo de una evaluación estadística, el nivel socioeconómico de los hogares, el cual puede ser: i) no pobre, ii) pobre, o iii) pobre extremo. De este modo, la determinación de la CSE se realiza siguiendo un proceso técnico y regulado, que supone una serie de pasos y requisitos que buscan evaluar la condición socioeconómica de cada hogar.

En opinión de López y Flores (2023), la Clasificación Socioeconómica (CSE) es el resultado que se obtiene al evaluar la condición social y económica de los hogares que

aspiran a ser incorporados a un determinado programa social; este parámetro indica el nivel de bienestar que tienen las familias y se determina a través de la información que aporta la Ficha Socioeconómica Única; actualmente el CSE goza de cinco años de vigencia y será vigente en la medida en que se actualice, siendo este un proceso en el que se valora las condiciones actuales de un hogar que ya tiene su CSE con el propósito de conocer si han superado la línea de pobreza en la que vivían.

2.3.2.4. Dimensiones de la focalización de hogares. Para Raczynski (1995), la focalización orienta los beneficios de los programas sociales exclusivamente hacia la población en situación de extrema pobreza, empleando para ello, criterios técnicos y objetivos estandarizados con el objetivo de maximizar el impacto del gasto social y romper los círculos de vulnerabilidad. La autora demostró que el éxito de este tipo de sistema radica en el equilibrio existente entre el rigor técnico y la sensibilidad social del instrumento.

Asimismo, Raczynski (1995) sostiene que los sistemas de focalización basados en mediciones rígidas e informatizadas solo burocratizan el acceso a los programas sociales, generando tensiones institucionales y propiciando errores de exclusión que terminan desamparando a los sectores que no logran situarse dentro de los estándares matemáticos del Estado.

El error de inclusión o filtración: es referido a que, el beneficio de cierto programa social alcanza a personas que no forman parte del grupo objetivo del mismo y se cuantifica como el porcentaje de ese grupo de beneficiarios.

El error de exclusión o subcobertura: constituye la diferencia entre el grupo destinatario del programa y los que efectivamente participan de él, y se cuantifica como el porcentaje de la población objetivo del programa que no están cubiertos por éste.

De acuerdo con López y Flores (2023), los sistemas de focalización en el continente americano y de manera específica en el Perú han buscado centrar las políticas públicas y los programas sociales y afrontar las deficiencias que presente en torno a la selección de los potenciales beneficiarios. Sin embargo, los llamados errores de focalización pueden impedir que las políticas públicas lleguen a su población objetivo ya que reducen su efectividad al destinar recursos a quienes no están priorizados disminuyendo la asistencia integral para los más vulnerables como lo exponen Monge et al. (2009), como se cita en Estrada (2011).

2.3.3. Programa Vaso de Leche PVL

El Ministerio de Economía y Finanzas (2021), establece sobre quien reside la responsabilidad de realizar transferencias presupuestales del vaso de leche a los gobiernos

locales; además, señala que el Programa del Vaso de Leche (PVL) es un programa social creado mediante la Ley N° 24059 y complementada con la Ley N° 27470, cuyo propósito es ofrecer una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable, con el fin ayudarla a superar la inseguridad alimentaria que atraviesa. En este aspecto, las acciones de este programa, realizadas con la fuerte participación de la comunidad, tienen como finalidad elevar su nivel nutricional y así contribuir a mejorar la calidad de vida de esta población, por sus escasos recursos económicos, no está en capacidad de abastecer sus necesidades elementales.

2.3.3.1. Evolución de los criterios de elegibilidad en el PVL. Cabe destacar que a través de la Ley N° 27470, se establecieron las normas complementarias para la ejecución del programa Vaso de Leche, en ella se dispone que las municipalidades son las responsables de su ejecución y, en coordinación con los Comités de Administración del Vaso de Leche, por ello, deben organizar los programas, coordinar y ejecutar su implementación en sus fases de selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación. De este modo, su financiamiento procede de recursos públicos que el Ministerio de Economía y Finanzas transfiere mensualmente a cada municipalidad, de acuerdo al índice de distribución establecido cada año, sobre la base de indicadores de pobreza.

Así mismo, se dirige a los niños de cero a seis años, gestantes y en período de lactancia, priorizando a aquellos que presenten un estado de desnutrición o se encuentren afectados por tuberculosis. También, mientras se cumpla con la atención a la población descrita, se amplía la atención a los niños de 7 a 13 años, ancianos y enfermos de tuberculosis, de igual manera, se incorporó en atención prioritaria, a la población discapacitada sin restricción de edad.

En este sentido el artículo 7° de la ley mencionada, decreta que las municipalidades, coordinando con el Comité de Administración del PVL, “efectuarán el empadronamiento o encuestas para determinar la población objetivo del Programa”. Por ello, la normativa y/o disposiciones que regulan la operación del PVL, cuya ejecución es de competencia exclusiva de los municipios, no contempla el uso de la CSE para la afiliación de sus beneficiarios, a diferencia de la normativa de otras intervenciones públicas. En consecuencia, la ejecución del PVL no se supedita a los criterios socioeconómicos que certifica el MIDIS. Inicialmente, el Centro Nacional de Alimentación y Nutrición del Instituto Nacional de Salud [CENAN] (2004), refiere que la focalización dentro del PVL se lleva a cabo en dos etapas: 1) Para la primera etapa, el MEF asigna el presupuesto que es transferido a cada municipalidad distrital, basado en índices que suponen variables

vinculadas al tamaño de la población objetivo y a los niveles de pobreza y desnutrición, de este modo, el monto de los recursos asignados se determina, inicialmente, mediante la focalización geográfica, considerando los niveles establecidos.

En tanto, en la segunda etapa, una vez efectuadas las transferencias, la comuna comparte la tarea de empadronamiento de beneficiarios con las representantes de los Comité Vaso de Leche, a través de criterios propios, las representantes de los comités tienen el poder de decisión de incorporar o no de beneficiarios y, seguidamente, el municipio filtra los padrones presentados por las representantes, llevando a cabo una cierta focalización a nivel individual. De esta manera, los municipios trabajan en coordinación con los Comités de Vaso de Leche.

En el inicio, el ingreso al programa se aprueba por las comunas en atención a la disponibilidad de recursos, regulando el funcionamiento de las mujeres organizadas. Adicionalmente, los propios hogares en los que habita la potencial población objetivo, realizan una autoselección, acudiendo sus representantes al empadronamiento convocado por los Comités y las Municipalidades, con la finalidad de ser beneficiarios del PVL.

Sin embargo, el artículo 12° de la Ley N° 29629, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2011, se estableció diversas medidas en la focalización de los programas sociales, incluyendo al Vaso de Leche, en ella se establece la necesaria identificación vía el Documento Nacional de Identidad (DNI) y se selecciona a los beneficiarios considerando la evaluación de elegibilidad realizada por el SISFOH. De esta manera, oficialmente, los requisitos exigibles por parte de una municipalidad, para una persona que desea ser beneficiario de acuerdo a la normativa del programa y, conforme a sus criterios de priorización, son los siguientes: 1) Menores de cero a seis años: Copia del DNI; 2) Madres Gestantes: Copia del DNI y copia de Control Pre-Natal; 3) Madre Lactante: Copia del DNI; 4) Memores de siete a trece años: Copia del DNI; 5) Adulto Mayor: Copia del DNI; 6) PCD: Copia del DNI (personas con discapacidad); 7) TBC: Copia del DNI y copia de tarjeta de tratamiento o constancia de salud (personas con TBC).

En resumen, las fases establecidas del programa del vaso de leche, que toda municipalidad debe contemplar, se dividen en cinco: 1) selección de beneficiarios; 2) programación; 3) distribución; 4) supervisión y 5) evaluación. Sin embargo, la modificación de la Ley en el 2022 a través de la Ley N° 31554 promulgada el 11 de agosto de ese año, dispuso de la consideración de la CSE de pobreza o pobreza extrema que otorga el SISFOH como parte de los criterios de elegibilidad del programa, siendo este el centro de atención de la presente investigación.

2.3.4. Efectividad

Para comprender la variable de estudio, se exploró el concepto de efectividad definida por Pérez et al. (2009) como la capacidad que posee una determinada acción de originar un efecto considerando los recursos que se tienen disponibles (humanos, materiales y presupuestarios), el tiempo y los costos que ocasiona, todo ello encaminado a un propósito previamente definido.

2.3.4.1. Efectividad de los programas sociales. De acuerdo con Sols (2000), como se cita en Badajoz y Pérez (2022), opina que la efectividad es la relación existente entre las actividades, metas u objetivos establecidos y los resultados que se han obtenido; en la medida en que se logra ser efectivo mayor satisfacción hay en los usuarios y beneficiarios.

Para conocer la efectividad de una empresa, organización o institución se debe conocer si está orientado al cumplimiento de sus objetivos como organización y en función a ello, conocer y evaluar sus procesos internos de manera de mejorarlos continuamente; también, es necesario saber si disponen de los recursos necesarios para el cumplimiento de los mismos; así como, conocer si se está haciendo un adecuado uso de estos recursos.

En virtud de los problemas en la selección de los beneficiarios asociados a una inadecuada focalización del PVL y los errores que han conducido a los errores de inclusión (filtración) o exclusión (subcobertura), es vital hacer una evaluación desde la perspectiva de los beneficiarios del programa de la incorporación de la CSE en los criterios de elegibilidad de los beneficiarios con el propósito de que verdaderamente la población objetivo en condición de pobreza y pobreza extrema sean los más beneficiados con este programa social.

2.4. Marco Normativo

2.4.1. A nivel internacional

El marco jurídico que sirve de base a las políticas sociales tiene su principal soporte en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, los cuales establecen los derechos igualitarios e inalienables que tienen los seres humanos en el mundo, siendo estos los principios que sustentan el surgimiento de los programas que buscan atender las necesidades de las poblaciones marginadas, excluidas y discriminadas teniendo como fin último la reducción de las desigualdades y el empoderamiento de las minorías. En ese sentido, la pobreza extrema siempre ha sido un problema de garantía de derechos humanos que exige acciones urgentes de parte de los Estados, puesto que, en el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales determinó para el año 2001 que la pobreza es una

condición que priva a las personas de vivir con dignidad ante la falta de unos ingresos económicos, la baja capacidad, la escasez de oportunidades y la seguridad para vivir en condiciones aceptable de vida que le permitan disfrutar de otros derechos tales como culturales, económicos, políticos, sociales y civiles .

Por otra parte, la pobreza extrema no sólo es la ausencia de un ingreso para garantizar la satisfacción de las necesidades básica, implica además un bajo desarrollo humano y representa el resultado de un proceso de exclusión social. Tanto la pobreza como la pobreza extrema, son violaciones a los derechos humanos de las personas, ya que las personas que viven bajo estos umbrales viven expuestas a un sinnúmero de obstáculos e impedidas física, social, cultural y económicamente de ejercer sus derechos; así mismo, viven condiciones de vulnerabilidad principalmente porque no tienen garantizadas una alimentación saludable, atención integral de salud, una vivienda y condiciones de trabajo dignas. Es por ello que, los Estados deben diseñar e implementar políticas públicas destinados a la creación de un entorno que favorezca la lucha contra ambos flagelos y brinde garantía a los derechos humanos de las personas en pobreza o pobreza extrema (Naciones Unidas, 2013).

De esta manera, tanto la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, entre otras disposiciones y sugerencias de la Organización de Naciones Unidas establecen que pese a que los ciudadanos que viven en pobreza tienen una condición de vida y una necesidades insatisfechas; también, es cierto que entre ellas hay diferencia en lo que respecta a la intensidad de los niveles de pobreza por lo que es necesario que todas las políticas públicas de protección y seguridad social que se diseñen y apliquen deben priorizar a las personas que tiene una condición más profunda de pobreza.

Por ello, los Estados tienen la obligación de identificar a los grupos más vulnerables de la sociedad y concederles prioridad; para ello, deben agotar los medios para reducir o eliminar cualquier modo de discriminación de esta población. En este contexto internacional, se hace evidente la implementación de mecanismos de focalización tanto de las políticas públicas como de los programas destinados a superar la pobreza que contribuyan a que el gasto público inherente a los programas sociales sea verdaderamente direccionado a la población objetivo, logrando una mayor equidad y eficiencia en la ejecución de los mismos.

Como bien se sabe, la población en condición de pobreza o pobreza extrema puede padecer altos niveles de inseguridad alimentaria; siendo esta necesidad una obligación moral de los Estados quienes deben emprender una lucha contra el hambre y la desnutrición, considerando que el derecho de gozar de una alimentación es un derecho universal jurídicamente reconocido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), como se cita en Del Valle et al. (2011), en su artículo 25 implícitamente reconoce la alimentación como un derecho universal. En este sentido, cada persona debe gozar una condición y calidad de vida que contemple una adecuada y balanceada alimentación, el vestido, la asistencia médica integral y la disposición de una vivienda digna para vivir; siendo la satisfacción de estas necesidades esenciales para el disfrute de otros derechos fundamentales como el derecho a gozar de buena salud pues la alimentación es imprescindible para un buen funcionamiento de todos los órganos que componen el cuerpo humano; el derecho a la educación ya que una persona que sufra hambre o desnutrición no tiene la misma capacidad de aprendizaje, viéndose obligados a dejar las escuelas para trabajar y disponer de una precaria alimentación violando innegablemente el derecho de educarse.

Además, está reconocido en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) en el artículo 11 de manera explícita como un derecho humano, específicamente en el inciso 2, dándole una connotación especial al ser el primer instrumento en reconocer este derecho a nivel mundial: el derecho fundamental de toda persona a estar protegida contra el hambre (art. 11, inciso 2).

Particularmente, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (1948), también hay un reconocimiento en el artículo 11 de la alimentación como parte de los requisitos esenciales para preservar la salud y tener bienestar físico; entretanto, en la Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969), también llamado Pacto de San José, no manifiesta de manera directa que la alimentación sea un derecho humano pero, en el artículo 26 señala que hay un desarrollo progresivo y sostenido de los derechos económicos, sociales y culturales de los ciudadanos; sin embargo, más adelante en el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1988), reconocido como el Protocolo de San Salvador, explícitamente se refiere al derecho a la alimentación destacando y reconociendo el derecho que tienen los ciudadanos a una alimentación balanceada como parte de los elementos esenciales para desarrollar plenamente las capacidades físicas, emocionales e intelectuales.

No obstante, reconoce que esto sólo es posible si se garantizan los niveles de producción y distribución de alimentos para satisfacer las necesidades alimentarias de la población; esto en concordancia con lo ya establecido en La Declaración Universal sobre la Erradicación del Hambre y la Malnutrición (1974), donde se evidencia la necesidad de luchar contra los motivos que causan estos graves problemas a través de acciones contundentes que garantice el derecho a la alimentación de todas las personas y contribuir con su desarrollo integral; así mismo, se establece la responsabilidad del Estado de producir la mayor cantidad de alimentos para alcanzar la soberanía alimentaria.

De manera específica, tanto la población infantil como las mujeres tienen un estamento jurídico que define el derecho a la alimentación siendo estos considerados como una población sensible ante la inseguridad alimentaria; en primer lugar, los niños requieren de una dieta balanceada, rica en minerales y vitaminas que les aporte los elementos esenciales para crecer y desarrollarse mentalmente; en segundo lugar, la capacidad reproductora de la mujer amerita que esta pueda disfrutar de una ingesta alimentaria saludable pues la mal nutrición compromete la salud y la vida de la mujer gestante y lactante causando un deterioro progresivo de su bienestar físico y mental; en este sentido, tanto la Convención sobre los Derechos del Niño en sus artículos 24 y 27 como la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer en su artículo 12 establecen el derecho de esta población a tener una alimentación adecuada.

2.4.2. A nivel Nacional

El Estado Peruano es miembro del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y en consecuencia ha ratificado los diferentes instrumentos jurídicos relacionados al Derecho Humano a la Alimentación; en consecuencia, la Nación y su marco de leyes aseguran el respeto y el cumplimiento de este derecho fundamental para todos los peruanos.

No obstante, en la Constitución Política del Perú (1993) se habla implícita de este derecho humano y su relación con la garantía de otros derechos humanos en el artículo 2.1 al señalar que: toda persona tiene derecho a la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. De esta manera, la carta magna del Perú reconoce el derecho a la vida e implícitamente para lograr esta debe haber garantía alimentaria para la población y establece disposiciones especiales en lo que respecta a algunas dimensiones del derecho a la alimentación y la protección que debe brindársele a ciertos grupos poblacionales en sus artículos:

Artículo 4, se declara la protección de los sectores poblacionales de mayor riesgo social y vulnerabilidad entre los que se encuentran los niños, adolescentes, madres y adultos mayores que estén en abandono.

Artículo 6, define la responsabilidad de los padres en lo que respecta a la alimentación, educación y seguridad para los hijos.

Artículo 7, donde se establece que los ciudadanos con discapacidad deben tener un régimen de protección, atención integral y seguridad social.

Por otra parte, en el 2016 a través de la sentencia No 01470-2016-PHC/TC del Tribunal Constitucional se otorga reconocimiento al derecho social a la alimentación. El Tribunal Constitucional (TC) reconoció el derecho social fundamental a la alimentación en el ordenamiento jurídico del Perú; en este sentido, se considera que concretar este derecho humano y fundamental debe ser progresivo y desarrollarse dentro de los parámetros de satisfacción; además se reconoce el nivel de obligatoriedad del Estado en garantizar el aprovisionamiento y el acceso alimentario a todos los ciudadanos que pudieran estar padeciendo hambre (Herrera, 2020).

Esta sentencia establece dos umbrales para cumplir con este derecho, el primero de ellos, es el umbral de subsistencia que abarca a aquellos peruanos que por sí mismo no pueden brindarse una adecuada alimentación, por lo que es necesario la intervención del Estado para provisionarles un apoyo alimentario con el aporte calórico y vitamínico requerido para sus funciones vitales. El segundo umbral es el cumplimiento de este derecho a través de políticas públicas que estén direccionadas a complementar la alimentación de subsistencia del primer umbral.

De forma específica dentro del marco jurídico peruano, la Ley General de Salud (1997) o Ley No 26.842, la cual se encarga de regular las condiciones concretas del derecho a la alimentación saludable; así lo expresa su artículo 10. Esta Ley ya define la obligación del estado peruano de garantizar la asistencia alimentaria de la población vulnerable a través del diseño y ejecución de planes o programas de nutrición para brindar una ingesta saludable. Así las políticas públicas de atención y protección social vienen atendiendo a estos grupos poblacionales para disminuir los índices de pobreza y pobreza extrema en el país enfrentando sus consecuencias a nivel de desarrollo humano y calidad de vida; en este sentido, estas estrategias gubernamentales han derivado el nacimiento de programas tales como: El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres (Juntos), Cuna Más, Qali Warma (niño/a vigoroso/a), Pensión 65 y Programa Vaso de Leche, entre otros (Landívar, 2015).

En lo que respecta al Programa Vaso de Leche (PVL), se tiene las siguientes leyes asociadas: inicialmente, Ley N° 24059 Programa Vaso de Leche-Perú que en su artículo N° 1, se definió que en todos los municipios provinciales del país se aunarán esfuerzos para brindar atención alimentaria a la población materno-infantil y madres gestantes o lactante a través de la entrega de una ración diaria de alimentos con el propósito de ayudar a que estos grupos etarios puedan superar la condición de pobreza y pobreza extrema que padecen sometiéndoles a una inseguridad alimentaria. Así mismo, se tiene la Ley N° 27470, donde se establecen una normativas complementarias para la ejecutar el programa en lo que respecta al funcionamiento y el rol a cumplir por la organización social de base, el comité de administración; así como, los requisitos a cumplir por la población objetivos y los parámetros para llevar a cabo el empadronamiento de los beneficiarios; finalmente, establece que la Contraloría General tiene un papel fundamental en el seguimiento del PVL tanto en el ámbito Municipal como Distrital.

Por otro lado, se tiene la Ley N° 31554 promulgada el 11 de agosto del 2022, que modifica la anterior Ley N° 27470 para definir normas complementarias en la ejecución del mencionado programa con el propósito de mejorar el proceso de focalización, cobertura y los mecanismos para controlar el PVL. Además, el artículo 2.1 señala que la población objetivo debe cumplir con la condición de pobreza o pobreza extrema que es otorgada por el Sistema de Focalización de Hogares SIFOH que ejecuta el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Finalmente, la Ley N° 31782 del 13 de junio del 2023 que dictamina una modificación de la Ley N° 27470 acerca de las normas complementarias para ejecutar el programa en lo inherente al procedimiento a realizar para el beneficio del programa.

En cuanto a la focalización, el contexto jurídico peruano a través de la Resolución Ministerial N° 399-2004-PCM se crea el Sistema de e Focalización de Hogares en diciembre del año 2004, bajo la responsabilidad de la Presidencia del Consejo de Ministro con la finalidad de disponer y suministrar información confiable a los diferentes programas sociales para identificar y seleccionar a los potenciales beneficiarios; además de, servir como mecanismo para el seguimiento y control de la política social y garantizar su cumplimiento. En ese mismo año, mediante la Resolución Ministerial N° 400-2004-PCM se definió el índice Socioeconómico de asignación geográfica como indicador para focalizar a las familias; así mismo, se estableció la Ficha Socioeconómica y la Metodología de Cálculo para el parámetro socioeconómico de focalización.

El Sistema Nacional de Focalización (SINAFO) se crea el 17 de mayo de 2016 a través de la promulgación de la Ley N° 30453 como organismo que dicta las normas técnicas, los métodos, procedimientos e instrumentos empleados para focalizar a las

familias obteniendo información de gran interés para la actualización permanente del Padrón General de Hogares sirviendo de base para que los diferentes programas sociales o subsidios otorgados por el estado para la atención integral de la población en riesgo social, siendo obligatorio realizar la evaluación del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) para seleccionar a sus potenciales beneficiarios.

2.5. Operacionalización de las Categorías de Investigación

De acuerdo con Reguant y Martínez (2014), la operacionalización de conceptos o variables es un proceso metódico y lógico donde se desagregan aquellos conceptos más abstractos y generales en otros de mayor especificidad con el propósito de conocer los hechos que se estudian de manera más concreta mediante indicadores que se han definido para caracterizar el fenómeno a través de sus propiedades. A continuación, se presentan la operacionalización de las categorías consideradas para la investigación:

2.5.1. Categoría 1: Percepción de los programas sociales

Desde la opinión de Ramírez et al. (1998), la percepción se vinculó directamente relacionada con el grado de satisfacción experimentado por las personas a partir de un proceso experimental, racional y cognitivo. En este, se efectuó una contrastación entre la vivencia real dentro de los servicios sociales recibidos y las expectativas previas del usuario, con el propósito de identificar la brecha existente entre la realidad percibida y la aspiración inicial.

Subcategoría: Con base en el modelo de Donabedian (1993, como se citó en Villa et al., 2023), la percepción de los usuarios sobre el programa se evaluó desde una dimensión estrictamente cualitativa-subjetiva, estructurada en los siguientes componentes

Estructura percibida: Es la valoración subjetiva que las madres del PVL atribuyen a la suficiencia de recursos materiales y económicos; así como, a la disposición del personal, las condiciones de las instalaciones, equipos y medios disponibles para el funcionamiento del SISFOH a partir de la atención recibida.

Procesos vividos: Comprende las experiencias narradas y el sentido que las usuarias del PVL otorgan al itinerario procedimental (proceso) necesario para la focalización. Abarca las percepciones sobre la atención, la comprensión de los requisitos exigidos y las dinámicas de participación de los beneficiarios potenciales del PVL.

Resultados valorados: Se trata de dimensión cualitativa de la satisfacción al explorar en el bienestar subjetivos de las beneficiarias y sus valoraciones críticas en relación

al cumplimiento de las metas establecidas en el PVL, priorizando cómo explicaron e interpretaron el impacto del programa en sus vidas y si SISFOH actuó con equidad y justicia social durante la focalización.

2.5.2. Categoría 2: Efectividad

Para Sols (2000), como se cita en Badajoz y Pérez (2022), la efectividad es la relación que existe entre las actividades, metas u objetivos establecidos y los resultados que se han obtenido finalmente; destacando que, en la medida en que un programa sea efectivo, mayor será la satisfacción lograda en los beneficiarios.

En términos operacionales dentro de los programas sociales de asistencia alimentaria, la evaluación de la efectividad no puede desvincularse de la precisión en la focalización de los hogares. Por consiguiente, en esta investigación la efectividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) en el PVL se estudió considerando rigurosamente los errores de inclusión y exclusión, entendiendo que estos indicadores constituyen la evidencia empírica directa de una baja efectividad; es decir, del incumplimiento de los objetivos y metas institucionales planteadas por el PVL desde su concepción.

Esta decisión operativa se sustentó en los aportes de Raczynski (1995), Suárez (2003) y Valer et al. (2021), quienes advirtieron previamente que el PVL ha arrastrado fallas históricas estructurales en las que se desnaturalizan sus metas debido a que los errores de inclusión (incorporar a población no pobre) y de exclusión (dejar fuera a los ciudadanos en extrema pobreza) impiden taxativamente el cumplimiento del objetivo central del programa orientado a priorizar y atender a la población de mayor vulnerabilidad en el país. De este modo, el estudio asumió que el incremento o persistencia de estos errores procedimentales opera como el principal factor de distorsión que anula la efectividad institucional y social del programa.

Subcategorías: Errores de inclusión o Filtración del PVL y Errores de exclusión o Subcobertura del PVL.

Tabla 1

Matriz de categorización

Categorías	Definición conceptual	Sub categorías	Códigos / preguntas	Técnicas e instrumentos
1.- Percepción de los programas sociales	(Ramírez et al., 1998): la percepción está directamente relacionada con el grado de satisfacción que experimentan las personas partiendo de un proceso experimental racional y cognitivo donde se lleva a cabo una comparación entre lo que se vive o experimenta en relación a los servicios que reciben en este caso de un servicio social y la expectativa que el usuario puede llegar a tener de estos con el propósito de identificar una brecha entre lo que se percibió y lo que se aspiraba a recibir del servicio	1.1.- La estructura percibida	¿Considera que el SISFOH tiene una estructura apropiada para atender a la población? ¿Por qué? ¿Considera que el personal del SISFOH es suficiente para realizar las actividades de focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho? ¿Por qué? ¿Cuáles son las deficiencias que usted percibe en los servicios que brinda la oficina del SISFOH?	Técnicas de Recolección de Datos: Entrevista semi estructurada a los beneficiarios, personal del SISFOH y PVL Instrumentos: Guía de entrevista
		1.2.- El proceso vivido	¿Cuál es su percepción en relación al proceso de focalización de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Ayacucho 2024? ¿Cuáles han sido los obstáculos que experimentó a lo largo del proceso para obtener la CSE?	
		1.3. Los resultados valorados	¿Cuál es su percepción en relación al resultado obtenido en su clasificación socio económica y cómo incidió en su ingreso al PVL?	

2.- Efectividad del programa social (PVL)

Para Sols (2000), como se cita en Badajoz y Pérez (2022), la efectividad es la relación que existe entre las actividades, metas u objetivos establecidos y los resultados que se han obtenido; destacando que, en la medida en que un programa sea efectivo, mayor será la satisfacción lograda en los beneficiarios.

2.1. Errores focalización

de

¿Cuál es su percepción sobre los errores de focalización de hogares para el PVL en el Distrito de Ayacucho 2024?

¿En su opinión considera que la CSE ayudará a centrar el PVL en la población que realmente debe ser priorizada? O ¿Considera que pese a CSE se siguen infiltrando personas que no cumple con la condición de pobreza o pobreza extrema desviando los beneficios del PVL?

Técnicas de Recolección de Datos:

Entrevista semi estructurada a los beneficiarios, personal del SISFOH y PVL

Instrumentos:

Guía de entrevista

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación

Para Guevara et al. (2020), el proceso para definir el tipo de investigación es fundamental para establecer las etapas en las cuales se realizará el estudio; ya que permite identificar las diferentes técnicas a emplear para recopilar los datos e información de interés y dar una respuesta a las interrogantes de investigación formuladas; en este sentido, la definición del enfoque facilitó la construcción de los diferentes instrumentos; así como, los métodos a utilizar para el procesamiento de los datos recabados.

En virtud de que, la investigación estuvo centrada en el análisis de la percepción de los beneficiarios acerca del Sistema de Focalización de Hogares y la implementación de la Clasificación Socioeconómica de la población objetivo con el propósito de centrar los esfuerzos del Programa Vaso de Leche en atender a los grupos poblacionales priorizados bajo la denominación de pobreza o pobreza extrema; en consecuencia, el enfoque que más se adaptaba a los fines de este estudio es el cualitativo.

Este enfoque es definido por Monje (2011), como aquel que epistemológicamente se nutre de la fenomenología, la hermenéutica y el interaccionismo simbólicos en búsqueda de lograr la comprensión de los procesos y fenómenos de naturaleza social a partir de la percepción de los propios actores sociales; en este caso, las experiencias de los beneficiarios del PVL y el personal del SISFOH. De forma tal que, la investigación cualitativa estudia a los individuos considerando lo que hacen, dicen, experimentan, sienten y perciben dentro del contexto sociocultural que se sometió a estudio; siendo su principal objeto, la comprensión de esa experiencia desde la mirada de los protagonistas.

Este enfoque de investigación fue pertinente debido a que los fenómenos de exclusión, filtración y vulnerabilidad poseen una naturaleza subjetiva y relacional que no

puede ser explicada rigurosamente mediante mediciones numéricas. Bajo la perspectiva de Monje (2011), la investigación cualitativa permite abordar el objeto de estudio desde el interior de la propia realidad vivida por los sujetos; lo que en este trabajo facilitó la captura del significado que los beneficiarios del PVL le otorgan a la clasificación y si consideran que esta realmente refleja su condición de vulnerabilidad social, haciendo posible el profundizar en los niveles de satisfacción que tienen en relación al proceso y a los resultados del sistema de focalización. Además, esta perspectiva facilitó la comprensión del proceso operativo, las relaciones sociales subyacentes que caracterizan al sistema y las tensiones que emergen tras la incorporación obligatoria de la CSE según la Ley N° 31554, permitiendo analizar críticamente cómo estas directrices institucionales del Estado repercuten en su cotidianidad como usuarios del PVL.

3.2. Tipo de investigación

Tomando en cuenta la utilidad de los resultados obtenidos, esta investigación fue de tipo aplicada, debido a que abordó la efectividad del Sistema de Focalización de Hogares dentro del Programa Vaso de Leche a través de los criterios de elegibilidad socioeconómico que permiten clasificar a la población objetivo; asimismo, brindó una perspectiva desde las experiencias de los beneficiarios del programa que permitió conocer cuán eficiente o no es el proceso de elegibilidad de los potenciales usuarios. En opinión de Lozada (2014), la investigación aplicada transforma los conocimientos teóricos existentes provenientes de la investigación básica con la finalidad de lograr la generación de otros conocimientos prácticos en beneficio de los grupos de interés que participan en el fenómeno en estudio, dando respuestas a problemas reales de la sociedad y enriqueciendo la temática con el análisis de las percepciones de sus propios actores sociales.

Por consiguiente, los resultados del presente estudio poseen un carácter utilitario e inmediato, ya que permitieron hacer planteamientos en función de los puntos de mejora identificados a través de la percepción de los usuarios que pueden ayudar a incrementar la efectividad de las políticas públicas y sus programas sociales, en particular del Programa Vaso de Leche en Ayacucho. De este modo, el estudio no se limitó a describir de forma abstracta las categorías de estudio, sino que se orientó a proponer soluciones factibles frente a las fallas operativas y vacíos de cobertura que surgieron en el contexto local tras la aplicación de las nuevas directrices de focalización estatal.

3.3. Nivel de investigación

El presente estudio se circunscribió dentro de una investigación descriptiva al pretender buscar el “qué” en lugar del “por qué” del fenómeno estudiado, tratando de

describir y explicar lo que elementos que investiga, pero no centrando los esfuerzos en el porqué de la ocurrencia del fenómeno (Arias, 2020). Al respecto Hernández et al. (2014), expone que este nivel de investigación sólo recopila datos e información sobre las categorías estudiadas para describir el fenómeno sin profundizar en la relación que pudiera existir entre ellas.

Es por ello que, el proceso investigativo estuvo enfocado en conocer el proceso de focalización empleando la Clasificación Socioeconómica que otorga el SISFOH desde la óptica y percepción de los propios beneficiarios del Programa Vaso de Leche; por lo tanto, se describió cómo es y qué factores incidían en el mismo; además de, valorar qué tan efectivo es focalizar a los hogares a través de esta clasificación y la contribución que realizó para disminuir los errores de focalización inherentes a la inclusión de personas que no cumplían el perfil de la población objetivo o la exclusión de aquellos que verdaderamente merecen el beneficio.

3.4. Diseño de Investigación

De acuerdo con Hernández et al. (2014), el diseño de la investigación es un proceso esencial para identificar y definir las etapas a cumplir para ejecutar el estudio de manera ordenada, lógica y sistemática, así como para darles respuestas a las preguntas de investigación establecidas. De manera específica, los diseños en las investigaciones cualitativas determinan cómo se realizará el abordaje del fenómeno en estudio; es por ello que el enfoque cualitativo cuenta con diseños característicos como los de teoría fundamentada, etnográficos, narrativos, fenomenológicos y de investigación-acción.

En este sentido, la investigación se realizó empleando el diseño de estudio de caso, ya que se pretendió recoger la opinión de un grupo de usuarias del PVL del comité “Alto Perú”; siendo este un contexto geográfico bien definido y delimitado socioeconómicamente dentro de Ayacucho, en relación al proceso para focalizar a las potenciales familias que ingresarán o egresarán del programa. La elección de este diseño resultó idónea, ya que, al centrarse en una unidad social específica, permitió el análisis profundo, riguroso y contextualizado de la efectividad del SISFOH para identificar a la población objetivo sin errores de inclusión y exclusión.

De acuerdo con Arroyo et al. (2023), los estudios de casos facilitan la comprensión de una problemática o fenómeno mediante el análisis de la percepción, opinión o discursos de los sujetos que están inmersos en su realidad; es decir, permiten abordar la situación o problema de manera particular para profundizar en ella y comprender su naturaleza. Es así como, este diseño se consideró adecuado para evaluar el Programa Vaso de Leche y los

procesos que conducen a la selección de los beneficiarios desde la experiencia individual de los usuarios, posibilitando examinar de forma intensiva y pormenorizada las dinámicas institucionales y comunitarias que las estadísticas generales suelen omitir.

3.5. Método de investigación

Para desarrollar la presente investigación se recurrió al método inductivo, porque facilitó el proceso de razonamiento a partir de las observaciones, percepciones y experiencias de los beneficiarios del programa, lo que condujo a la generación de conclusiones acerca de la efectividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) a través de la clasificación socioeconómica de las familias y los casos específicos abordados en el estudio. En opinión de Hernández y Mendoza (2018), en este tipo de método de investigación los patrones o tendencias que se identifican en los casos estudiados conducen a la construcción de conclusiones o teorías. Cabe precisar que, en el marco cualitativo, este razonamiento no persigue la generalización estadística de los hallazgos hacia otras poblaciones, sino la comprensión profunda del fenómeno a partir del análisis minucioso de contextos particulares.

Por lo tanto, la adopción del método inductivo permitió que las categorías de análisis emergieran directamente de los discursos y vivencias compartidas por las usuarias y el personal operativo. De este modo, se evitó la imposición de criterios teóricos rígidos y preexistentes, logrando que la evaluación del impacto de la clasificación socioeconómica se estructurara desde la base de la realidad empírica observada en el campo de estudio, permitiendo una perspectiva más amplia acerca de la focalización de los hogares como procedimiento básico en la identificación de los potenciales beneficiarios en los programas sociales.

3.6. Unidades de análisis

La unidad de análisis está representada por todos aquellos grupos de personas, hechos, organizaciones, situaciones o contextos que serán investigados determinando el qué se estudia dentro de un estudio (Hernández et al., 2014). En la presente investigación, las unidades de análisis son los beneficiarios del Programa Vaso de Leche y en segunda instancia, los trabajadores pertenecientes a la Subgerencia de Programas Alimentarios que se encargan del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), en el distrito de Ayacucho.

3.7. Población y Muestra

3.7.1. Población

Hernández et al. (2014), refiere que la población en una investigación de naturaleza cualitativo, está representada por un conjunto de casos situados en un tiempo y espacio determinado que poseen características o atributos en comunes, los cuales se someten a estudio. En este caso, la población a investigada fue de 275 usuarias del Programa Vaso de Leche de las 102 madres son gestantes y 173 lactantes de la ciudad de Ayacucho. Por otro lado, se tienen la población de funcionarios del SISFOH y los funcionarios del Programa Vaso de Leche compuesta por 02 y 01 funcionario respectivamente.

3.7.2. Muestra

La muestra de una investigación es un subconjunto de la población a estudiar, que de acuerdo a la definición de López (2004) es un segmento o porción del universo al que se pretende investigar; mientras que, Monje (2011) señala que debe ser homogénea y no viciada de forma tal que, se puedan obtener inferencias válidas para toda la población.

En el marco del enfoque cualitativo, la muestra se concibió como un grupo de personas sobre los cuales se recolectaron los datos, sin que ello implicara la búsqueda de generalizaciones estadísticas, como lo sugiere Hernández y Mendoza (2018). Por lo tanto, la delimitación de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia o de carácter intencional, seleccionando a los participantes en función de su capacidad para aportar información rica, valiosa y profunda sobre el fenómeno estudiado.

Para la selección de los informantes clave, se establecieron criterios de inclusión diferenciados de acuerdo con su rol dentro del programa:

a) Para las beneficiarias del programa: Se incluyó a madres pertenecientes al Comité del PVL “Alto Perú” que experimentaron directamente el proceso de focalización para la determinación de su clasificación socioeconómica (CSE), bajo los lineamientos normativos de la Ley N° 31554.

b) Para los actores institucionales y de gestión: Se incluyó a los funcionarios técnico-administrativos activos adscritos a la Unidad local del SISFOH y a la representación dirigencial nombrada del PVL, debido a su conocimiento directo sobre la ejecución operativa del sistema.

Como criterio de exclusión general se estableció no considerar a aquellos sujetos que no cumplieron con las condiciones antes señaladas o que manifestaron su deseo de no participar de forma voluntaria en el estudio. Finalmente, la muestra quedó conformada por un total de 23 informantes clave, distribuidos en: 20 madres beneficiarias, 02 funcionarios activos del SISFOH de la localidad y un representante legalmente nombrado del PVL. En la tabla 2, se presenta un resumen de la muestra para la investigación.

Tabla 2*Población y muestra de la investigación*

Unidades de análisis	Muestra
Madres beneficiarias	20
Especialistas del SISFOH	2
Responsable de PVL	1
Total participantes en la muestra	23

Nota. Elaboración propia (2024)

3.8. Técnicas para el recojo de la información

Las técnicas son todos aquellos medios de los cuales se sirve el investigador para recabar todos los datos e informaciones que le permiten dar una respuesta a sus interrogantes; generalmente, estas técnicas están íntimamente relacionadas al enfoque de investigación que se está planteando desarrollar para la concreción de los objetivos de investigación planteados. Para la presente investigación, las técnicas empleadas fueron: La observación cualitativa y las entrevistas semiestructurada.

La observación cualitativa, planteada por Hernández et al. (2014) permite realizar un proceso reflexivo partiendo de lo que el investigador observa y capta a través de los sentidos del medio ambiente donde se desarrolla la problemática a ser estudiada; en este sentido, el investigador documenta lo observado a través de un registro de los hechos que va conociendo u observando del proceso de focalización de hogares a través de la CSE; para ello, empleó una guía de observación como instrumento para vaciar la información que va recabando a lo largo del proceso de investigación.

Las entrevistas semiestructuradas se realizan empleando una guía de preguntas, las cuales son aplicadas por el entrevistador para precisar la información que se desea obtener de parte del entrevistado. Suelen plantearse brindándole al entrevistado la posibilidad de expresarse en forma sencilla obteniendo su opinión o percepción acerca del asunto de interés. Al respecto, Hernández et al. (2014) recomienda que el entrevistador escuche con atención e interés la narrativa que le presenta la persona entrevistada ante la pregunta formulada, promoviendo en este la espontaneidad mediante un clima de confianza y empatía.

Para llevar a cabo estas entrevistas se diseñaron tres guías de entrevista semiestructuradas como instrumentos independientes, en las cuales se formularon de manera ordenada todas las preguntas que se efectuaron a los participantes, de acuerdo a los objetivos que se persiguieron con la investigación. En la presente investigación, estos

instrumentos fueron aplicados a los usuarios del PVL y a los funcionarios públicos tanto del SISFOH como del PVL en Ayacucho.

Los instrumentos para el recojo de datos fueron validados a través de una prueba piloto, la cual tuvo como propósito evaluar la idoneidad, comprensión lingüística y adaptabilidad cultural de los reactivos antes de su aplicación definitiva. Esta prueba se ejecutó de forma diferenciada para cada uno de los tres instrumentos diseñados:

a) Para el Instrumento 1 que está destinado a las beneficiarias del PVL y tenía 22 preguntas, se aplicó a una muestra piloto de 05 madres beneficiarias con características sociodemográficas homogéneas a la población de estudio.

b) Para el Instrumento 2, dirigido a trabajadores del SISFOH con 26 preguntas, la prueba piloto se efectuó con un funcionario técnico del sistema de focalización de hogares.

c) Para el Instrumento 3 orientado al personal del PVL con 28 preguntas, la validez se realizó con un trabajador administrativo responsable de la gestión interna del programa social Vaso de Leche en Ayacucho.

Los resultados obtenidos en el pilotaje permitieron analizar cualitativamente las reacciones de los participantes frente al orden y la extensión de las interrogantes lo que facilitó la revisión de la redacción de algunos ítems para disminuir el tecnicismo, expresiones confusas o complejas para lograr mayor claridad, precisión y pertinencia en las preguntas formuladas; asegurando así, que los planteamientos finales posibilitaran la captura fielmente de las percepciones reales de los actores sin sesgar sus opiniones.

3.9. Procedimiento para el recojo de la información

Para la aplicación de los instrumentos, se conversó con cada beneficiario para la aplicación de la entrevista, la cual se realizó en un horario y lugar previamente establecidos de común acuerdo con las usuarias del PVL con una duración máxima de 45 a 60 minutos. Antes de iniciarla se les proporcionó información sobre los objetivos del estudio y la intención de conocer las experiencias en torno al proceso de focalización de la población para acceder a los programas sociales. En lo que respecta a los funcionarios del SISFOH y del PVL, se coordinó una reunión previa para dar a conocer la investigación y sus fines; posteriormente, en un segundo encuentro se efectuaron las entrevistas en lugar y horas establecidas a conveniencia sin interferir en sus labores institucionales de los funcionarios.

3.10. Procesamiento de los datos e informaciones

Una vez recopilados los datos y las informaciones, se procesó la misma con el objetivo de brindar una respuesta a cada uno de las interrogantes formuladas; de igual

manera, se empleó un análisis de contenido el cual facilitó la clasificación, categorización, codificación y agrupación de datos permitiendo que cada una de las percepciones de las beneficiarias pudiera ser interpretadas y analizadas en función a los objetivos de investigación planteados.

Por su parte, Hernández et al. (2014) señala que, la codificación cualitativa es una técnica donde se consideran segmentos de los contenidos generados a partir de las respuestas emitidas por los sujetos de derecho que se van analizando partiendo de la comparación e identificación de similitudes o patrones que faciliten el análisis y la discusión de los resultados obtenidos.

Para la discusión de los hallazgos, se empleó una triangulación de fuentes para enriquecer los hallazgos al analizarlos desde varias perspectivas considerando el marco teórico, referencial y conceptual empleado en el estudio; el triangular los datos e informaciones permitió aumentar la confiabilidad de los resultados, reducir el sesgo y ampliar la mirada del investigador al interpretar y analizar la percepción de los beneficiarios del PVL contrastándolas con los resultados de otros estudios. De acuerdo con Charres et al. (2018), la triangulación es ampliamente usada en las investigaciones de las ciencias sociales pues le permite integrar diferentes puntos de vistas para abordar un fenómeno; en este sentido, es una técnica que se apoya en las similitudes y diferencias; así como, en patrones de convergencia para lograr una interpretación global de una problemática. Finalmente, el procesamiento de la información se resumió en las siguientes etapas:

a. La transcripción literal de las entrevistas respetando en todo momento las opiniones emitidas por cada entrevistado. Aquí se utilizó los códigos “usuaria 1, usuaria 2, etc” para proteger la identidad de cada participante.

b. La descomposición de los textos en unidades de análisis (frases) que permitieron la definición de etiquetas y posterior agrupación en subcategorías. Una vez terminado este proceso, las subcategorías conformaron y definieron categorías más amplias a través de las cuales se efectuó el análisis de tendencias y patrones emergentes de la investigación. En esta primera fase, se recurrió a una primera fase de triangulación ya que el marco teórico y referencial sirvió para delimitar estas categorías a las bases teóricas y enfoques utilizados.

c. Finalmente, se efectuó la descripción de los resultados, su interpretación, análisis y discusión de los principales hallazgos contrastando con los hallazgos referidos en los antecedentes.

3.11. Aspectos éticos

Para llevar a cabo esta investigación, se solicitó el consentimiento informado y voluntario de las madres beneficiarias y de los trabajadores del SISFOH que accedieron a participar en el estudio, aportando sus opiniones y percepciones acerca de la efectividad de la focalización utilizando la clasificación social y económica de los beneficiarios. Previamente, se les suministró información precisa acerca del propósito de la investigación y los beneficios esperados en función de coadyuvar a mejorar la ejecución del PVL en Ayacucho.

También, se aplicó la confidencialidad y el anonimato para resguardar la identidad de los participantes, ya que por ser inherente a la efectividad de un programa social pudiera existir el temor a represalias. Además, se garantizó la integridad científica y la transparencia de la investigación, de manera que las citas que involucraba la percepción de los usuarios fueron textuales y la presentación de los resultados se efectuó de forma equilibrada.

Dentro del marco ético de beneficencia, el investigador ha asumido el compromiso de compartir los hallazgos con las instituciones involucradas (Municipalidad, SISFOH y PVL) para aportar recomendaciones y sugerencias que puedan transformarse en acciones de mejora para aumentar la efectividad del sistema de focalización en función de que los beneficios sean direccionados a la población vulnerable del distrito.

Adicionalmente, el estudio se supeditó a las orientaciones establecidas en las Normas APA (2020) en su séptima edición en lo que respecta al citaje y elaboración de referencias, respetando los derechos de autor de los investigadores consultados a lo largo del proceso investigativo.

CAPÍTULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este capítulo presenta la interpretación, análisis y discusión de los resultados obtenidos a partir del procesamiento de los datos e informaciones recabadas a través de la aplicación de los instrumentos, los cuales han conducido a dar respuesta a la interrogante general de investigación centrada en conocer:

¿Cuál es la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre la efectividad del Sistema de Focalización de Hogares en el distrito de Ayacucho 2024?

En este sentido, el apartado se organizó en las siguientes sesiones, atendiendo a las interrogantes específicas definidas para el estudio:

a. Percepción de los beneficiarios acerca de la estructura para llevar a cabo la focalización de hogares de los potenciales beneficiarios del Programa Vaso de Leche, Distrito de Ayacucho 2024.

b. Percepción de los beneficiarios en relación al proceso y los resultados de la focalización de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Ayacucho 2024.

c. Percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre los errores de focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho 2024.

Asimismo, se realiza la caracterización del ámbito geográfico considerando los aspectos socioeconómicos de relevancia mostrar una caracterización socioeconómica del contexto de estudio y de las madres de familia considerando la edad, estado civil, grado de instrucción y tipo de familia.

4.1. Características socioeconómicas del contexto de estudio

La ciudad de Ayacucho es la capital del departamento de Ayacucho y de la provincia de Huamanga, se sitúa a 2761 metros sobre el nivel del mar (m.s.n.m) y a 576 km de la capital peruana. Políticamente, el departamento está compuesto por 11 provincias, 124 distritos, 7 142 centros poblados de los cuales un 99.7% son comunidades rurales, lo que lo lleva a ocupar un área de 43 821 km² o un 3.4% del territorio nacional. El departamento limita al norte con Junín, al noroeste con Huancavelica. Al oeste con Ica, al sur con Arequipa, al este con Apurímac y al noreste con Cusco.

De acuerdo al último censo del 2017, el departamento tenía más de 616 mil habitantes que representaban el 2.1% de la población nacional; así mismo, un 50.6% era población femenina y un 62.7% se concentraba en el grupo etario de 15 a 64 años de edad. Por otra parte, la provincia de Huamanga es la más poblada con 321 995 habitantes; es decir, un 48.1% del total del departamento. Según el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace, 2020), la población de las zonas rurales viene decreciendo en los últimos años ya que para el 2007 se contabilizaban 324 375 habitantes y para el 2017 sólo se tenían 258 131, esta reducción demográfica ha ocasionado cambios en las actividades económicas de la región pues ya el área rural posee sólo un 41.9% del total de la población.

Socioeconómicamente, la región se ubica entre las más pobres del Perú pese a que su economía es diversificada; según, Sineace (2020) un 4.3% de los habitantes de Ayacucho presentan dos o más necesidades básicas no cubiertas, afirmando que una importante porción de la población no cuenta con condiciones dignas para vivir; así mismo, la pobreza monetaria oscila entre un 32.9% y el 36.2%; mientras que, la pobreza extrema se ubica entre 6 y 7.7%; es decir, una significativa parte de los ayacuchanos se encuentra en condición de vulnerabilidad.

La tasa de empleo formal en Ayacucho es muy baja, de modo que el empleo informal fue de 87% durante el 2018 debido a la escasa calificación profesional de la población. El trabajo infantil, es una de las problemáticas sociales más álgidas en la región, pues cada día aumenta el porcentaje de niños entre 5 y 17 años de edad que se ven obligados por las circunstancias a trabajar ubicándose en el 30.3% (Sineace, 2020). En lo que respecta a la salud, Ayacucho es una región con una alta incidencia de anemia y desnutrición infantil que afecta al 14.6% de la población de niños y niñas menores de 5 años; sin embargo, no se cuenta con el personal sanitario para hacer frente al problema ya que escasamente se disponen de 1 662 enfermeras, 421 médicos y 78 médicos en Essalud. Es por ello que, los

esfuerzos por atender a los niños de 02 años o menos en el 2018 se efectuaban mediante el Programa Cuna más que cubría al 20% de la población infantil vulnerable.

En materia educativa, Ayacucho tiene alrededor 213 mil estudiantes matriculados en educación básica regular en el 2022 de los cuales un 61.55% se encuentran en la zona urbana y el restante en la rural (INEI, 2023). El grado de instrucción que posee la población de más de 15 años es de secundaria con un 44.9% y primaria con el 23.3%; en cuanto al analfabetismo es de 9.4% de la población.

En cuanto a las actividades económicas, la agrícola y pecuaria son las más relevantes en la región; de hecho, 232 mil hectáreas (Ha) son aptas para la agricultura por eso es una actividad familiar y comunitaria con métodos de siembra tradicionales y con bajo/medio uso de avances tecnológicos; además de, escasa infraestructura para riego, bajo acceso a algún tipo de apoyo financiero y alta informalidad en cuanto a la tenencia de la tierra. La minería cobró fuerza a raíz del inicio de las operaciones de la empresa Hochschild en la unidad minera de oro y plata de Pallancata en el 2007; mientras que, la actividad industrial se desarrolla a través de pequeñas y medianas empresas familiares cuya producción es para abastecer el mercado interno, especialmente, en el procesamiento de granos como la quinua, la producción de lácteos, la carpintería, metalmecánica, la actividad textil y la elaboración de artesanías.

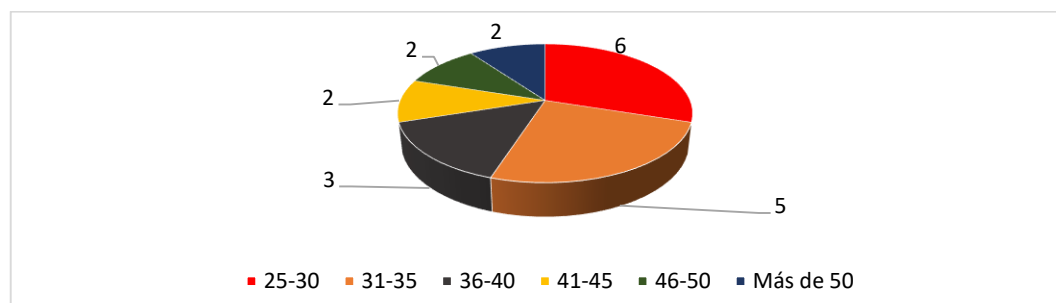
La ciudad de Ayacucho fue denominada como la *capital de la artesanía peruana* gracias a las 16 líneas artesanales que posee de las 19 que tiene el país que la llevó a ser distinguida por la UNESCO como la “Ciudad Creativa de la Unesco” en el 2019; por esta razón, su estructura productiva se concentra en este sector al igual que en el ámbito cultural y comercial (Zuta, 2020).

4.2. Caracterización de los usuarios

4.2.1. Muestra según la edad y procedencia

Figura 1

Distribución de la muestra de usuarias del PVL según la edad



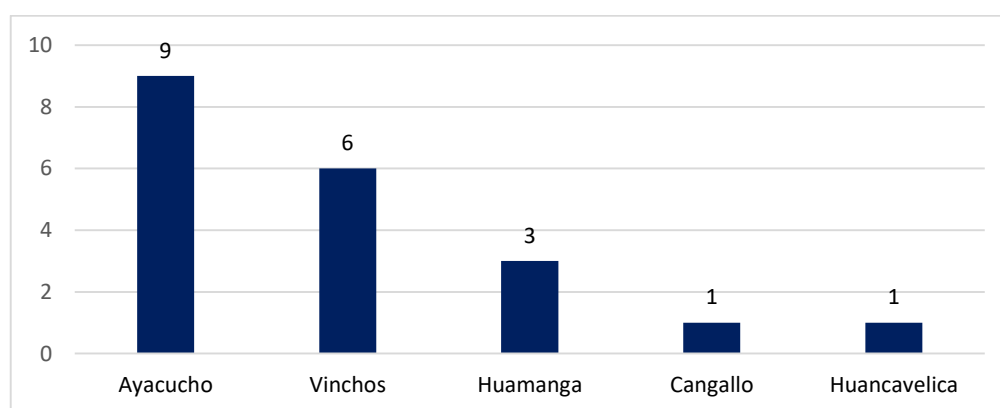
Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024.

En la figura 1, se puede observar que la mayoría de las madres de familias y beneficiarias del programa (14/20) se concentran entre los 25 y 40 años de edad; mientras que, 04 se ubican entre los 41 y los 50 años; así mismo, 02 madres usuarias tienen más 50 años.

En cuanto a la procedencia, 09 usuarias son de Ayacucho, 06 de Vinchos, 03 de Huamanga, 01 de Cangallo y 01 de Huancavelica, como se puede apreciar en la figura 2.

Figura 2

Caracterización de la muestra de beneficiarias del PVL de acuerdo a la procedencia

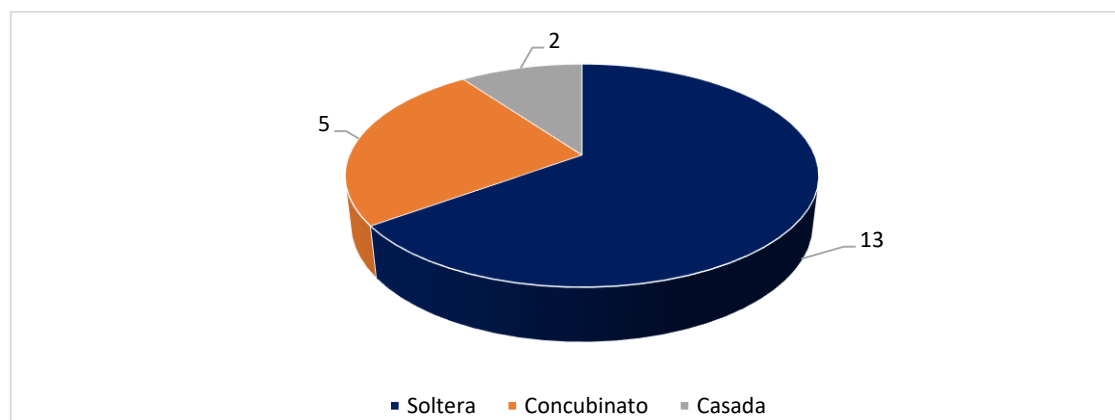


Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024

4.2.2. Muestra considerando el estado civil y el grado de instrucción

Figura 3

Segmentación de las usuarias de acuerdo al estado civil

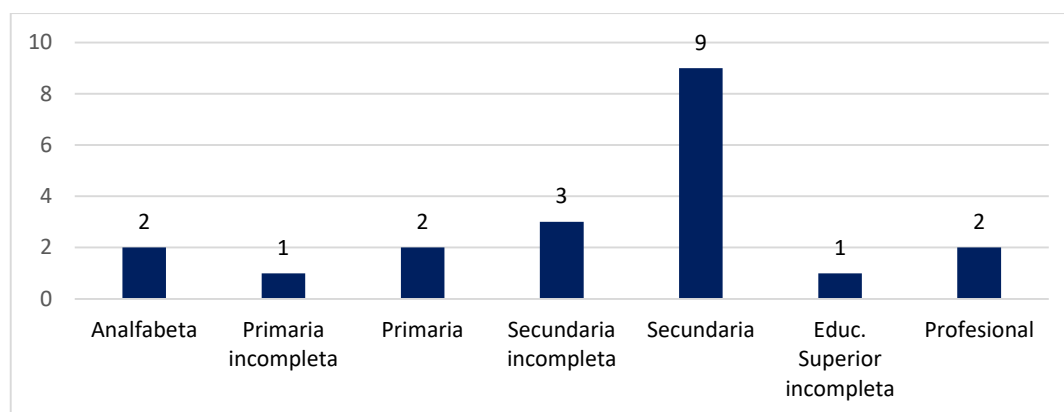


Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024

Como se observa en la figura 3, la mayoría de las usuarias del PVL son solteras (13/20); además, 07 beneficiarias se encuentran en relaciones de parejas, de estas 05 en la modalidad de concubinato y 02 son casadas. En la figura 4, se muestra que el grado de instrucción educativo es la muestra se ubica en promedio en secundaria ya que 09/20 usuarias señalaron que lo poseen; entretanto, 03 cursaron la secundaria pero no la culminaron, 02 tiene la primaria completa y 01 incompleta. Sólo 03 usuarias cursaron estudios superiores y de estas 02 son profesionales; sin embargo, hay una minoría compuesta por 02 madres que manifestaron ser analfabetas.

Figura 4

Muestra de usuarias del PVL conforme a su grado de instrucción educativo



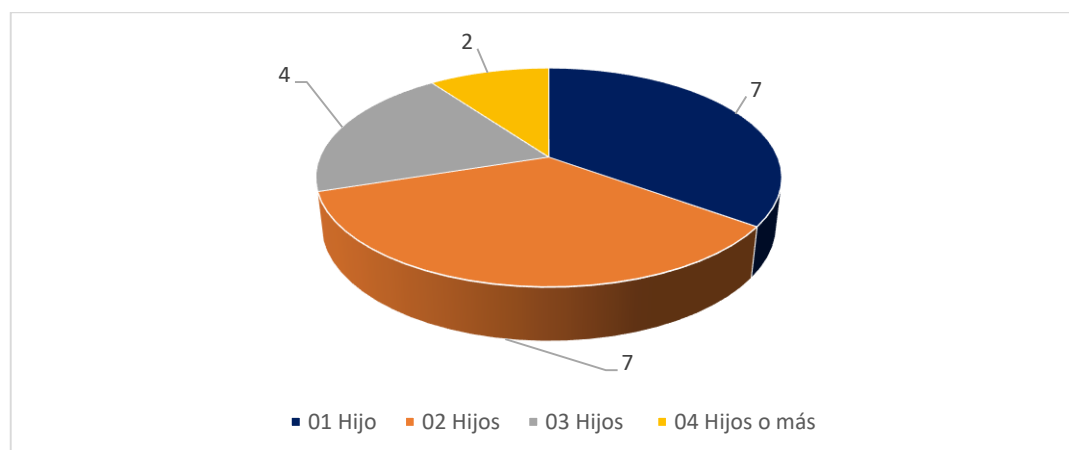
Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024

4.2.3. Muestra según el Número de Hijos y los años que tienen dentro del PVL

En la figura 5, se presenta la caracterización de las familias de acuerdo al número de hijos.

Figura 5

Número de Hijos de las usuarias del Programa Vaso de Leche



Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024

Un total de 14 usuarias de las 20 entrevistadas aseguran tener 02 hijos (07) y uno (07); entretanto, 04 beneficiarias tienen 03 hijos y 02 poseen 04 o más hijos. En lo que respecta al tiempo dentro del PVL, 11/20 usuarias manifestaron tener entre uno y dos años, 05 ya cumplieron entre 04 y 05 años como beneficiarias y 02 ya tienen cinco o más años en él. Paradójicamente, las restantes 02 usuarias son de recién ingreso al PVL por lo que su antigüedad es menor al año en el programa.

4.3. Percepción de los beneficiarios acerca de la estructura para llevar a cabo la focalización de hogares de los potenciales beneficiarios del Programa Vaso de Leche, Distrito de Ayacucho 2024.

Para conocer la estructura del sistema de focalización de hogares en Ayacucho, se indagó en los servicios que han recibido las beneficiarias del PVL de parte de la Unidad Local de Empadronamiento (ULE), determinándose dos orientaciones en la percepción de las usuarias; la primera de ella, refleja que 11/20 de las opiniones se orientan a resaltar que el empadronamiento, la clasificación social y económica y la actualización de sus datos en el SISFOH como un puente para acceder a PVL.

La usuaria 2 señaló:

La ULE me ayuda a empadronarme para entrar al PVL; mientras que, la usuaria 7 aseguró que: El servicio que dan la ULE es de empadronamiento para que las familias puedan ver si pueden entrar a algún programa social de acuerdo a su clasificación.

En ambos testimonios se percibe la claridad de las usuarias respecto al rol netamente administrativo que cumplen la ULE, el cual no es otorgar un beneficio directo sino alimentar al SISFOH para que este pueda clasificar a las personas actuando como un engranaje técnico que alimenta la base de datos del sistema para determinar la clasificación socioeconómica; mientras, esta actúa como un filtro indispensable; en consecuencia, la efectividad se asocia a la correcta calificación socioeconómica de las personas.

Desde una perspectiva analítica, este discurso revela que, a nivel comunitario, se ha internalizado que el acceso a la seguridad alimentaria del PVL depende de una validación estadística estatal, lo que desplaza los antiguos criterios de elección comunal o vecinal y traslada la responsabilidad de los errores de inclusión o exclusión directamente a la idoneidad técnica con la que la ULE levanta la Ficha Socioeconómica Única.

Estos resultados se reflejan en el estudio de Brito et al. (2022) y Fuentes et al. (2021), quienes resaltan que la focalización ayuda a centrar los programas en la población

más vulnerable; además, coincide con López y Flores (2023) al señalar que la calificación que se obtiene a través de los servicios de la ULE, quien facilita que las personas accedan con mayor rapidez en programas como Juntos o Vaso de Leche.

Entretanto, 9 de las usuarias se inclinaron a resaltar cómo han sido atendidas al momento de dirigirse a la institución; en este contexto, la usuaria 13 expuso que recibió una buena atención del personal; así como, información sobre las posibilidades que se derivan de ser empadronado y obtener la clasificación socioeconómica, su testimonio es el siguiente: “Me atendieron muy bien, me ofrecieron asiento es más aparte de entrar al PVL, me comentaron que tengo la posibilidad de entrar a JUNTOS sin tener conocimientos del programa”.

Por su parte, la usuaria 16 destacó: “Cuando fuimos entramos varias mamás de PVL al SISFOH para hacer la actualización, el único servicio que nos ofrecieron fueron los asientos que tenían”.

En esta segunda perspectiva se distinguió una disparidad en lo que a calidad de los servicios se refiere; primeramente, la usuaria 13 percibe el servicio como proactivo ya que la orientaron en cuanto a las oportunidades que se derivaban de disponer de la CSE, percibiéndose el servicio como altamente efectivo al otorgarle el máximo valor a la clasificación; seguidamente, la usuaria 16 la pasividad con la que fue atendida en la ULE, destacando que esta instancia falla en sus funciones de prestar una atención integral y de utilidad a las usuarias del programa.

Esta divergencia en las experiencias de las usuarias permite inferir que no hay un servicio estandarizado y uniforme de atención en la ULE, lo cual incide de forma directa en la percepción de efectividad del sistema, pues, los servicios no están en su totalidad orientados a garantizar igualdad en el acceso a la información que es fundamental para que las usuarias conozcan las políticas y programas sociales a los que pueden acceder a través de la CSE.

Así, el testimonio de la usuaria 16 reafirma la conclusión de Chanca (2020) acerca de la existencia de situaciones en el SISFOH que promueven la exclusión de las personas de los programas gubernamentales; además de, reforzar la percepción de ser un trámite burocrático donde los usuarios carecen de una asistencia integral por parte de los funcionarios, creando la sensación de incapacidad del sistema para brindarles una atención eficaz y eficiente; en consecuencia, se puede afirmar que la efectividad del SISFOH en Ayacucho también puede medirse a partir de la experiencia que tienen los beneficiarios con los servicios y la calidad percibida.

Al explorar la percepción de las usuarias respecto a la capacidad técnica y operativa de la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) para efectuar la Clasificación Socioeconómica (CSE), emergieron dos posturas discursivas fuertemente polarizadas que evidencian las tensiones internas en la ejecución del sistema de focalización.

Por un lado, el discurso predominante entre las participantes devela una severa crítica hacia la idoneidad de la ULE, argumentando la existencia de un déficit en las capacidades humanas y técnicas de la institución, pues una mayoría representada por 12 usuarias consideran que no la tienen porque la información que ofrecen es superficial e insuficiente (6), hay demoras en la entrega de la CSE (1), la atención al público es mala (2) y no saben explicar los resultados obtenidos (3). Estos nudos críticos actúan como factores burocráticos que ralentizan el proceso y denotan una marcada asimetría informativa por parte del personal quienes demuestran incapacidad para explicar los determinantes del algoritmo centralizado que arroja el resultado de la CSE

Mientras que, 8 beneficiarias del PVL creen que sí hay esa capacidad en la ULE de atender de manera eficiente y eficaz las demandas de las personas; alegan que les han explicado su resultado (4/8), las han atendido con respeto (02/08) y han demostrado estar capacitados para la CSE. En la tabla 3, se muestra un resumen de la percepción de las entrevistadas.

Tabla 3

Percepción de las usuarias del PVL sobre la eficacia y eficiencia de la ULE para otorgar la CSE

	¿Tiene la capacidad?	¿Por qué si?	¿Por qué no?
Si	8		
No	12		
Te explican tu resultado considerando tu realidad actual		4	
Te atienden con respeto		2	
Están capacitados para eso		2	
La información que recaban es insuficiente y superficial para la CSE			6
Se demoran muchos para entregar los resultados			1
Mala atención al público/ No saben brindar la información de los programas			2
No saben explicar el porqué de los resultados			3
Total	20	8	12

Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024

Profundizando en la percepción positiva, la usuaria 02 destacó que “me atendieron bien, con respeto”; mientras que, la usuaria 6 mencionó lo siguiente: “Considero que la Oficina del SISFOH está capacitada para orientar y de esta manera satisfacer las inquietudes y dudas en cuento a mi persona”. Y la usuaria 13 expresó que “Si tienen la capacidad, ya que me explicaron bien cuáles eran los parámetros y el porqué de esa clasificación obtenida y qué beneficios tiene”.

Estos testimonios de las usuarias reflejan que la capacidad del SISFOH se mide a través de varios indicadores: por un lado, se tienen el brindar un trato justo y respetuoso como signo de reconocimiento de su dignidad humana, lo cual inciden en la evaluación positiva de los beneficiarios; y por el otro, el hecho de otorgar una explicación sobre el proceso es visto como efectivo pues satisfacer en gran medida las necesidades de información de las personas.

Desde un análisis crítico e institucional, esta polarización en los testimonios refleja que la efectividad de la focalización regulada por la Ley N° 31554 está condicionada a la discrecionalidad y la competencia del capital humano de la institución en el ámbito local. En este sentido, estas deficiencias técnicas percibidas más allá de ser fallas aisladas de atención, se configuran como barreras de acceso burocrático que propician errores de exclusión; además, cuando el personal de la ULE no tiene las competencias para explicar pedagógicamente los fallos del sistema de focalización, entonces se quiebra la confianza en la institucionalidad, transformando un procedimiento que procedimentalmente debió ser transparente en un proceso opaco y alienante para las familias de escasos recursos en Ayacucho.

No obstante, entre los cuestionamientos que efectúan las usuarias sobre la capacidad de la unidad local se tienen lo expuesto por la usuaria 9: “Sólo se basan en superficialidades para determinar la CSE de las personas que la solicitamos. Hay quienes por la bondad de sus familiares viven alojados en casa de material noble y ya por eso no son pobres”.

El análisis metodológico permite identificar en el testimonio de la participante el origen de los denominados errores de exclusión dentro del SISFOH, pues el sistema asume de forma lineal que poseer una vivienda de “material noble” invalida la condición de pobreza, omitiendo las redes de soporte y las estrategias de supervivencia comunitaria como el alojamiento solidario. Al operar bajo esta rigidez paramétrica, el instrumento de focalización confunde un activo físico bien sea heredado o prestado con una capacidad de generación de ingresos estables, afectando severamente a la familia. De este modo, la ULE penaliza la solidaridad familiar y excluye de la seguridad alimentaria del PVL a hogares que, detrás de

paredes de concreto, enfrentan condiciones de vulnerabilidad alimentaria severa en la localidad.

Este hallazgo cualitativo converge con las evidencias críticas reportadas por Adriano (2021), quien cuestiona severamente los criterios algorítmicos empleados para otorgar la clasificación socioeconómica debido a la impericia del personal de campo para el recojo de datos que faciliten una valoración multidimensional de las familias. Este fenómeno de deslegitimación operativa se alinea asimismo con lo planteado por Contreras (2021) y Fuentes et al. (2021), autores que coinciden en que los empadronadores suelen incurrir en sesgos cognitivos durante la aplicación de los instrumentos de campo, permitiendo que las valoraciones analógicas y las percepciones superficiales sobre el entorno físico prevalezcan sobre las carencias socioeconómicas reales y latentes de los hogares.

Desde el enfoque de la pobreza propuesto por Boltvinik (2003), la medición del umbral de pobreza depende de una serie de reglas que son empleadas para evaluar las condiciones de vida de las personas y determinar si se encuentra por debajo de un nivel mínimo que degrada sistemáticamente su dignidad humana; estos criterios en el SISFOH son de bienestar directamente relacionado a una visión monetarista como la capacidad de gastos en el hogar. Se aprecia que la CSE del SISFOH se enfoca en la condición económica que los empadronadores pueden observar, sin mirar las privaciones que las familias experimentan en otras dimensiones de sus vidas.

Una valoración objetiva de los niveles de pobreza en el modelo propuesto por Boltvinik recomienda considerar otros indicadores de bienestar como la educación, el acceso a servicios esenciales, seguridad social, tiempo libre, entre otros. Según estos postulados es vital distinguir entre “ser pobre y estar pobre”, pues una persona en determinada circunstancia de vida puede estar momentáneamente en una situación de pobreza, pero eso no significa que es pobre y viceversa; por esta razón, es necesario profundizar en otros indicadores sociales para vencer la superficialidad en la valoración de las condiciones de pobreza.

Entretanto, 03 usuarias hacen referencia a la incapacidad de los funcionarios para brindar las explicaciones acerca de los resultados emitidos generando incomodidad en las personas. Así, lo señaló la usuaria del PVL 14: “No tuvieron la capacidad, ya que me dijeron que tenía mi CSE como no pobre y no me dieron la razón de porqué esa clasificación y me retiré incómoda”. Mientras que, la usuaria 20 mantiene que la respuesta que emiten los funcionarios se centra en una única razón; es decir, en el material de construcción noble de la vivienda para justificar que la CSE se emitiera como “no pobre” sin brindar mayores detalles al respecto.

Indiscutiblemente, estas pautas de evaluación de la pobreza deben ser bien conocidos por el investigador social para ser sistematizados adecuadamente; sin embargo, su desconocimiento pueden conducir a un mal diagnóstico de la condición social y económica de las personas conduciendo a ubicarlo en un nivel de pobreza o no pobreza que no refleje su condición de vida real; en este caso, no ofrecer una explicación además de ocasionar una incomodidad a las usuarias genera desconfianza en la objetividad con la cual se determinó su clasificación socioeconómica.

También, 02 usuarias mencionan el trato frío, distante y de poca disposición a brindar una información completa a las personas acerca del trámite; en este sentido, la usuaria 11 expuso: “Cuando fui observé que cualquier persona que entraba les atendían de manera fría sea cualquier clasificación que obtuvo”. El SISFOH es la puerta de acceso inicial que tienen las personas en vulnerabilidad social para acercarse a las políticas sociales del Estado.

Puntualmente, un trato de naturaleza distante y de poca voluntad de atención emite un mensaje negativo del sistema que deteriora la imagen institucional, aunado a desencadenar la desmotivación del usuario para completar sus trámites; también, ese tipo de atención al usuario de frialdad se puede interpretar como una estigmatización de la pobreza que deriva en la subcobertura; es decir, un ciudadano cuyo nivel de pobreza amerita estar dentro de PVL pierde el interés debido a un mal trato de los funcionarios públicos. Asimismo, tanto la frialdad como la distancia crea una barrera de acceso y contradice los principios que rigen la función pública que se caracteriza por ser diligente y con vocación al servicio de la ciudadanía.

Al consultar con el funcionario del PVL, se conoció que sí hay capacidad en la ULE para brindar una atención efectiva a las personas, pues considera que hasta ahora: “Si hay una respuesta eficaz”. Los funcionarios del SISFOH mantienen que cumplen con lo establecido en la directiva acerca del proceso para la CSE y se cuentan con los recursos humanos y materiales para hacer el levantamiento de la información en campo; de forma específica, el funcionario 02 del sistema expuso: “Si hay una respuesta eficaz en la atención de las solicitudes de CSE, ya que se cuenta con el personal para hacer el empadronamiento según la demanda”.

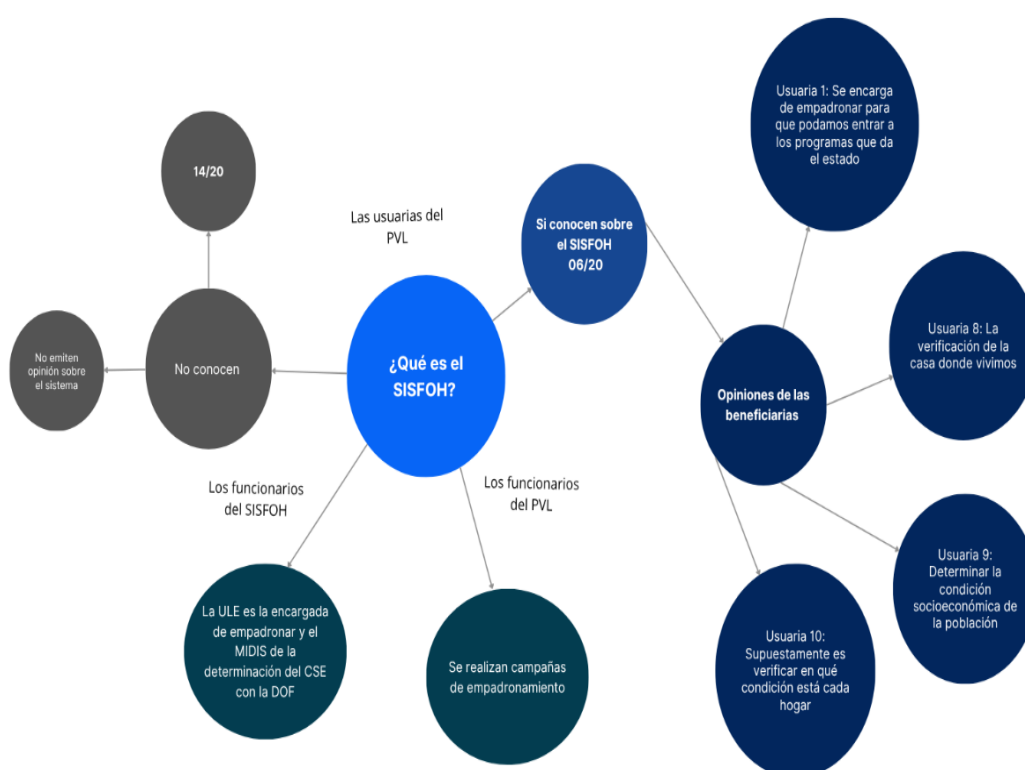
Este hallazgo contradice lo señalado por el personal de las ULE en la investigación de Cerna et al. (2018), quienes se mostraron insatisfechos con el proceso alegando que es cerrado y no les permite brindar mayores detalles de las condiciones en las que viven las familias y los niveles de pobreza percibidos en la visita; además de, señalar que la clasificación socioeconómica era una visión contextual asociada al ámbito geográfico, bien

sea rural donde todos se presumen como “pobre o pobres extremos” o urbano donde la visión de la pobreza puede ser más heterogénea.

Basados en las afirmaciones de Adriano (2021) sobre el desconocimiento que tiene la población sobre el sistema de focalización, se procedió a indagar en las usuarias del PVL sobre qué es el sistema de focalización se determinó que una mayoría de 14 desconocían qué era el SISFOH; mientras que, sólo 06 entrevistadas aseguran conocerlo. En la figura 6, se presentan las opiniones de las usuarias y de los funcionarios del PVL-SISFOH que demuestran el grado de conocimiento que poseen del sistema de focalización.

Figura 6

Conocimiento de las usuarias del PVL sobre el SISFOH



Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024

Como puede apreciarse, la usuaria 1 precisó en su discurso que el SISFOH: *Se encarga de empadronar para que podamos entrar a los programas que da el estado*; por su parte, la usuaria 5 puntualizó: “Buscar personas que son pobres y extrema pobreza para los programas sociales y los no pobres no ingresan a ningún beneficio y la usuaria aseguró que su rol es: determinar la condición socioeconómica de la población”.

En estos testimonios se identifica que los usuarios tienen claridad acerca del rol técnico del SISFOH que se centra en la CSE como indicador para categorizar a la población y facilitar la identificación de los más vulnerables; igualmente, evidencia la comprensión del sistema como una herramienta fundamental que actúa como un filtro cuya misión es garantizar la equidad y la máxima eficiencia en el gasto público destinado a los problemas sociales.

Estos resultados ya se habían evidenciado en la valoración efectuada por Alcázar et al. (2018) y Molinares (2019), quienes consideran que el desconocimiento del SISFOH predomina en la percepción de los usuarios, algunos lo definen como “un sistema” que funciona en Lima, pero no conocen cómo es su funcionamiento, siendo este origen de algunas percepciones o “mitos” acerca del sistema que son generados por la desinformación.

Mientras que, el responsable del PVL manifiesta que para sus fines las ULEs llevan a cabo campañas de empadronamiento y el funcionario 2 del SISFOH aclara que, la unidad sólo hace el levantamiento de la información mediante la ejecución de un plan de trabajo, pero, es el Midis quienes finalmente determinan la CSE. Acá se describe cómo es la actuación de la ULE como brazo operativo del sistema centrado en la investigación de campo; es decir, a la recolección de datos, más no hace el análisis de dichos datos para emitir la CSE ya que esta es una competencia ministerial que consiste en aplicar los criterios, definir los umbrales de pobreza y cotejar la información con otras bases de datos.

Se comprende que esta centralización técnica busca asegurar que el proceso sea objetivo, uniforme y neutral alejado de cualquier influencia externa de los factores políticos o locales sobre los resultados finales. En razón de lo expuesto, se puede afirmar que el SISFOH tiene un modelo de gestión descentralizado a nivel operativo; pero, centralizado en lo técnico para dar mayor confiabilidad al sistema.

De acuerdo al Modelo de Donabedian (1993) para determinar la percepción de un servicio, el primer elemento a valorar es la estructura definiendo esta como un conjunto de condiciones que deben cumplirse para efectivamente materializar el servicio entre las que destacan la disponibilidad de personal, la cualificación de estos para atender los requerimientos de la ciudadanía, la infraestructura y su equipamiento, entre otros elementos.

Así, se determinó que el sistema posee una estructura de funcionamiento que el responsable del PVL describió a partir de la existencia de personal especializado para las actividades de empadronamiento, un área operativa dedicada a la digitalización e

indexación de la información que es enviada al ministerio correspondiente, y otros funcionarios dedicados exclusivamente a la atención al público. En este sentido, resultó indispensable analizar cómo perciben las usuarias la capacidad del sistema con base en la cantidad de funcionarios disponibles, cruzando la información del Instrumento 3 (personal del PVL) con las narrativas obtenidas en el Instrumento 1 (usuarias). El resumen de las percepciones se puede observar en la tabla 4.

Tabla 4

Percepción de las usuarias de PVL en relación a la cantidad de personal del Sistema de Focalización

	¿Es suficiente?	¿Por qué sí?	¿Por qué no?
Si	10		
No	10		
La atención eficaz		3	
La respuesta o visita muy rápida		2	
La atención y la visita fue rápida		4	
Los resultados se recibieron pronto		1	
Demoran mucho en hacer la visita			5
No hay buena atención			2
No hay personal para atender un empadronamiento masivo			2
Hay deficiencia en el conocimiento del personal			1
Total	20	10	10

Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024

Al profundizar en la valoración del capital humano disponible en el sistema, los discursos de las participantes revelaron una fractura perceptiva respecto a la suficiencia del personal para ejecutar las actividades de focalización. La mitad de las beneficiarias entrevistadas consideran que es suficiente la cantidad de funcionarios para efectuar las actividades de focalización de hogares, las razones se centran en que fueron atendidas rápidamente y la visita domiciliaria fue efectuada en corto tiempo (4), otras 3 usuarias aseguran que la atención fue eficaz, obtuvieron una pronta respuesta a su requerimiento (2) y los resultados se recibieron en corto tiempo (1). Al respecto, la usuaria 16 señala que: “Si creo que es suficiente, ya que la atención y la visita fue de manera rápida”.

De estas opiniones se desprenden algunos elementos importantes que dan cuenta que hay eficacia en la estructura de funcionamiento del SISFOH, primeramente, hay rapidez en la atención y celeridad en las visitas domiciliarias, lo que ha indicado para las usuarias que se ha cumplido con los tiempos esperados con el recurso humano disponible.

En contraposición a la postura anterior, otra vertiente discursiva de las participantes sostuvo de manera categórica que el personal de la ULE-SISFOH es insuficiente para atender las demandas del territorio, ya que demoran para realizar la visita (5), no prestan una adecuada atención al público (2), la ULE no tiene capacidad para realizar un empadronamiento masivo (2) y (01) manifiesta que hay deficiencia a nivel de conocimiento en los funcionarios que se observa en una deficiente atención. La usuaria de PVL 19 no sólo expone que el trato recibido en la oficina no fue de su agrado sino que la oficina no tiene una ubicación fácil de localizar: “el trato no me gustó, la oficina fue difícil de encontrar”; mientras que, la usuaria 15 considera que el retraso para efectuar las visitas se debe a la falta de personal ya que el que se tiene es insuficiente, su testimonio es el siguiente: “Se podría decir que es deficiente, porque demoraron en venir a hacer la visita por falta de personal”.

La usuaria 4 hace una reflexión considerando la extensión del distrito y su experiencia personal, llegando a la conclusión de que el personal es insuficiente para ir a las casas de las personas y que el tamaño de Ayacucho incide en la posibilidad de poder abarcar todas solicitudes prontamente; su testimonio es el siguiente: “demoran en ir a la casa a hacer la visita, ya que el distrito de Ayacucho es muy grande y deberían haber más personas para que la atención sea más rápida”.

Las deficiencias identificadas en esta narrativa presenta la cara opuesta de la estructura del SISFOH, caracterizándola a partir de la insuficiencia de recursos y recurrentes fallas en la gestión como las demoras en las visitas, trato deficiente, inexperiencia y poco conocimiento de los funcionarios e incapacidad para hacer jornadas de empadronamiento masivo, las cuales inciden negativamente en la confianza y calidad percibida de todo el proceso de focalización; aunado a la existencia de una barrera física debido a la ubicación de la oficina la cual obstaculiza la cobertura de los servicios para personas con problemas de movilidad como los adultos mayores y las madres gestantes. Es importante añadir, que la extensión del distrito exige una capacidad humana del sistema más alta para atender las necesidades de la población y cubrir el espacio territorial.

Esta percepción coincide con lo expuesto por el personal del SISFOH abordado en el estudio, quienes señalaron que: 1) “el distrito es muy amplio y el personal es poco” y 2) “la cantidad de funcionarios impide satisfacer la demanda de empadronamiento a través de

la realización de campañas”; sin embargo, el responsable del PVL alude a que para llevar a cabo empadronamientos masivos se efectúa la contratación de personal para apoyar el proceso. Entretanto, la usuaria 15 asegura que el empadronador que recibió en su casa era “un practicante” sin la adecuada formación para estas desarrollar estas actividades y la usuaria 12 señaló que: “no entendían el idioma quechua”.

Este hallazgo cualitativo es medular para examinar los errores de exclusión latentes en el PVL, pues los testimonios demuestran que el éxito de la focalización socioeconómica no depende exclusivamente del algoritmo central, sino de la capacidad real de despliegue territorial que puedan efectuar las unidades locales. Cuando un distrito extenso como Ayacucho es atendido por un cuerpo técnico infradotado, la demora en el empadronamiento se convierte en una barrera de exclusión temporal.

Las familias vulnerables se ven obligadas a esperar meses desamparados por el programa debido a un cuello de botella logístico a nivel municipal, lo que evidencia cómo las limitaciones de la gobernanza local y la geografía urbana se articulan para vulnerar el derecho a la seguridad alimentaria comunitaria. Al respecto, Solís et al. (2022) y por Alcázar et al. (2018) mencionaban en sus investigaciones las deficiencias que presenta el proceso de contratación de este personal, resaltando que es poco efectivo y la rotación de los funcionarios suele ser alta en las unidades locales de empadronamiento.

Manteniendo la orientación de Donabedian (1993) fue importante profundizar en la evaluación que hacen las usuarias del Programa Vaso de Leche en torno a sí la Oficina que posee la municipalidad cuenta con todos los recursos materiales y tecnológicos; así como, las condiciones de infraestructura adecuadas para atender las solicitudes de CSE de muchas familias; además, en el estudio de Cerna et al. (2018) se manifestó que las ULEs tienen limitaciones operativas que obstaculizan sus actividades diarias y afectan los servicios que prestan a los usuarios o potenciales beneficiarios de los diferentes programas sociales; por esta razón, se considera importante explorar en las debilidades de la ULE de Ayacucho. En este sentido, en la tabla 5 se desglosan las principales deficiencias identificadas.

Tabla 5

Percepción de las usuarias del PVL en relación a las deficiencias en la Oficina del SISFOH

	¿Hay deficiencias?	¿Cuáles?
Si	17	
No	3	

El espacio de la oficina es reducido		6
La ubicación de la oficina (dificultad para localizarla)		5
El trato del personal no es amable		2
El personal no está debidamente identificado con carnet		1
El personal no aplica correctamente los instrumentos en la visita		3
Total	20	17

Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024

Al indagar sobre los nudos críticos del sistema, las narrativas de 17 beneficiarias y del personal operativo convergieron en la identificación de severas deficiencias estructurales en el SISFOH, las cuales fueron agrupadas en tres dimensiones fundamentales: la infraestructura física, la accesibilidad geográfica, la competencia técnica en el trabajo de campo y el trato institucional.

a. Una oficina con un reducido espacio para los trabajadores y el público en general (06). Al respecto, la usuaria 07 consideran que están “hacinados” en un área muy pequeña; entretanto, la usuaria 18 manifiestan que los funcionarios se encuentran “arrimados” y la beneficiaria 01 lo califica como: “bien pequeño. Entran cinco mamás y ya se llena”. Ambos funcionarios del SISFOH han afirmado que la oficina “no está adecuada para atender a la población”.

Esta precariedad espacial no solo es percibida por los administrados, sino que constituye una limitación real asumida por el propio personal de la institución; especialmente, porque los funcionarios del SISFOH afirmaron de forma unánime que la oficina no tiene las condiciones para atender al público. Desde una perspectiva analítica, el entorno físico es un elemento que precariza el empleo público y origina barreras de entorno que obstaculiza la interacción con las usuarias del programa.

b. La localización es inadecuada (05), se ubica dentro de un mercado lo cual dificultad que pueda ser localizado por las personas interesadas en la CSE. De acuerdo con, la usuaria 03 la oficina “se encuentra oculta dentro del mercado” y la 04 expresa que “el lugar no es muy conocido”. Este resultado evidencia una barrera de acceso de carácter socio-espacial: la ubicación marginal de la oficina pública dentro de un espacio comercial informal opera como un filtro de exclusión de naturaleza pasiva, donde la falta de señalización e identidad institucional ralentiza y obstaculiza el ejercicio de los derechos de las familias vulnerables.

c. El personal muestra deficiencias en la aplicación de los instrumentos durante las visitas domiciliarias (03) y tampoco saben explicar el porqué de los resultados; así se expresó la usuaria 05 al señalarlo: “No vienen a verificar la situación económica de cada hogar, pero cuando uno va a reclamar nos dicen que no interesa si uno vive en una cueva que ahora jala el sistema, entonces para qué vienen a cada hogar”; también, la usuaria 10 considera que: “no están bien capacitados para evaluar nuestra condición socioeconómica”.

Además, esta beneficiaria, señaló que los niveles de exigencia del SISFOH suelen ser trabas para que las personas accedan a los programas, minimizando las oportunidades para aquellas familias de menores recursos al no direccionar bien a los solicitantes de la CSE, tal como lo señaló Alcázar et al. (2018). La escasa formación del personal del SISFOH se constató a través del testimonio del funcionario 1, quien afirmó que no hay capacitación para ellos de parte de la unidad de RRHH; sin embargo, la coordinación territorial de Ayacucho prevé algunas formaciones esporádicas.

Este testimonio expone directamente el núcleo de la insatisfacción comunitaria frente a la Ley N° 31554 y la focalización moderna, ya que devela un sentimiento de alienación burocrática: para el ciudadano, la visita del empadronador se ha convertido en un acto que pese a la formalidad perciben como vacío y desprovisto de valor real, debido a que el veredicto final sobre su subsistencia no depende de sus carencias humanas evidentes, sino de un algoritmo informático centralizado en la capital. Al despojar al funcionario local de la capacidad de evaluar con flexibilidad la vulnerabilidad de las familias y obligarlo a responder de manera mecánica, el Estado no solo incurre en potenciales errores de exclusión, sino que quiebra la legitimidad del PVL, transformando una política de protección social en un procedimiento frío, distante e indiferente frente a la realidad que viven muchas familias en Ayacucho.

d. El cuestionamiento sobre el trato que ofrecen los trabajadores del SISFOH es una deficiencia notoria para 02 de las usuarias consultadas. En este sentido, la beneficiaria 05 la definió como “mala, poco empáticas y aburridas” brindando una atención rápida y poco paciente con las personas quechua hablantes.

El discurso de la usuaria de PVL devela la existencia de barreras lingüísticas y culturales de exclusión que operan de manera sutil pero sistemática dentro del aparato estatal. Cuando los funcionarios públicos carecen de competencias comunicativas bilingües y de un enfoque de interculturalidad que son fundamentales para interactuar con poblaciones indígenas, el proceso de recolección de datos se tergiversa.

La falta de paciencia y la prisa burocrática impiden que las madres quechua hablantes logren expresar con precisión la complejidad de sus carencias socioeconómicas, comprender los requisitos del trámite o aclarar dudas respecto al proceso. En consecuencia, la actitud del funcionario se transforma en un mecanismo de exclusión institucional que no solo precariza la calidad del servicio, sino que propicia sesgos en el llenado de la ficha, vulnerando el derecho al acceso oportuno del PVL y profundizando la brecha de desigualdad social que experimentan las comunidades originarias del distrito.

e. Finalmente, una usuaria hace referencia a la falta de identificación de los funcionarios cuando van al empadronamiento; la beneficiaria 08 refieren que: “llegan al domicilio y no tienen una identificación correcta”.

f. Las 20 usuarias del PVL han afirmado no haber recibido algún tipo de formación de la ULE, por esta razón, consideran que el mayor aporte del SISFOH ha sido la CSE y el acceso al programa social.

Para los funcionarios del SISFOH, la mayor deficiencia se deriva de una baja asignación presupuestaria; sin embargo, destaca que cuenta con los equipos de computación, una oficina que aunque reducida de espacio les permite hacer el trabajo y atender a la ciudadanía. Estos resultados, coinciden con el reporte de Solís et al. (2022) al exponer que la política de focalización se viene cumpliendo pero no es eficiente, ya que no cumple con las metas establecidas debido a deficiencias de recursos humanos y presupuestarias

De manera que, puede afirmarse que la ULE de Ayacucho posee una estructura aún en desarrollo que presenta deficiencias estructurales, operativas y de calidad de servicio. En cuanto a las fallas estructurales inherentes al hacinamiento y espacio reducido se percibe un impacto directo en la calidad del servicio; por su parte, el hacinamiento es una condición de poco confort tanto para el personal como para los beneficiarios que genera estrés y limita la privacidad en la atención de los usuarios originando un impacto en la dignidad de las personas.

Por su parte, los problemas operativos asociados al personal y su capacidad técnica indiscutiblemente merman la confiabilidad del SISFOH, en consecuencia, afecta la credibilidad en el proceso de CSE, tal como lo había anunciado Maquera y Robles (2023) en los resultados de su investigación. Mientras que, las deficiencias en la calidad, inciden directamente en los niveles de satisfacción de los usuarios e impactan significativamente un derecho humano de la población quechua hablante de acceder a los servicios del sistema de focalización y de los programas sociales, develando que hay barreras culturales

que determinan la calidad del servicio desde un punto más humano.

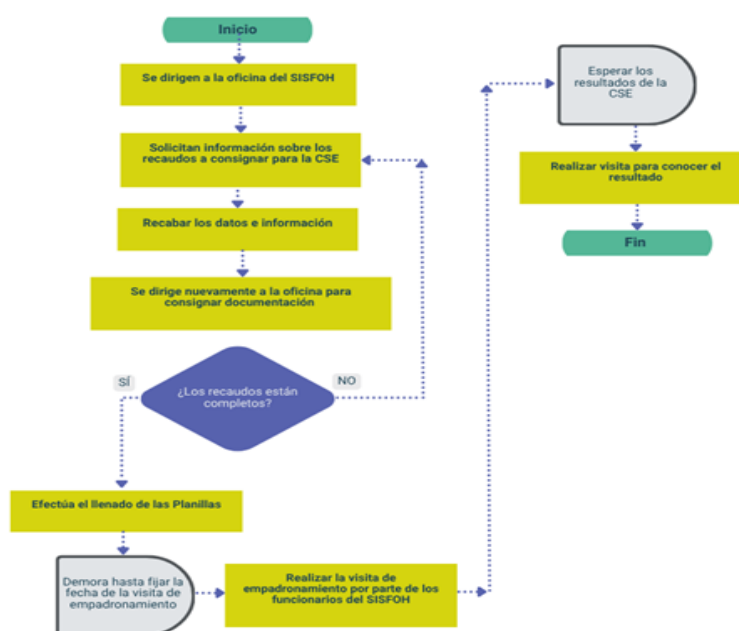
Estos resultados se asemejan a las conclusiones de Adriano (2021) en su estudio donde aseguró que el sistema de focalización se encuentra limitado en algunos aspectos operativos que interfieren con el ejercicio eficiente y eficaz de sus funciones. Asimismo, reafirma lo señalado por el autor que las debilidades operativas impiden que el SISFOH tenga mayor alcance en sus fines con la población vulnerable y lo que pudiera comprometer la sostenibilidad del sistema de focalización en un futuro como la expuso Alcázar et al. (2018); al respecto, Solís et al. (2022) hace hincapié en que se requiere mayor compromiso de las autoridades locales para proveer los recursos que se requieren para la ejecución de esta política.

4.4. Percepción de los beneficiarios en relación al proceso y los resultados de la focalización de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Ayacucho 2024

Donabedian (1993) en su modelo para evaluar la percepción de un servicio recomienda profundizar en el proceso que se cumple para ejecutar el mismo; en este sentido, una de las interrogantes planteadas se centró en conocer cuáles han sido los pasos que las usuarias del PVL han cumplido para obtener su CSE. De los testimonios recabados se ha elaborado un diagrama de flujo que permitió visualizar con detalle el proceso, el mismo se muestra en la figura 7.

Figura 7

Proceso de solicitud de la CSE desde la percepción de las usuarias de PVL



Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024

El proceso se inicia con la inquietud de las usuarias por obtener información sobre la clasificación socioeconómica, ya que este es uno de los requerimientos previsto para la ejecución de algunos programas sociales al facilitar la elegibilidad de los potenciales beneficiarios. Con este objetivo, se dirigen a la oficina municipal del SISFOH para recibir las orientaciones de los recaudos a consignar; generalmente, vuelven a sus domicilios para la búsqueda de esa información y regresan para consignarlas. La totalidad de las usuarias detallan que a lo largo del proceso hay dos demoras, la primera de ella es para que los funcionarios realicen la visita de empadronamiento y la segunda corresponde a la espera de los resultados obtenidos.

Al respecto, la usuaria 14, relató su experiencia de la siguiente manera: “Me acerqué a la oficina para empadronarme, luego me pidieron los requisitos, llevé los requisitos, esperé hasta que un día antes me llamaron para hacerme la visita domiciliaria, vinieron a mi casa y por último, regresé para saber mi resultado”. Entretanto, la usuaria 9 detalló que durante esa visita, el funcionario del SISFOH “sólo llenó unas hojas con preguntas”.

Se pudo determinar que muchas usuarias asisten más de dos veces al SISFOH para concretar su solicitud; al respecto, la usuaria 4 comparte su experiencia: “Primero tuve que buscar la oficina, averiguar cuáles son los requisitos, luego ir nuevamente llevando los requisitos, esperar la visita domiciliaria y por último regresar para saber mi resultado”. Entretanto, la usuaria 18 añadió:

Averigüé los requisitos yendo a la oficina, al día siguiente traje los requisitos, luego me llamaron para hacer la visita un día antes. El día siguiente me hicieron la visita y por último regresé dentro de una semana a saber el resultado.

Los testimonios de las usuarias permitieron describir detallada y consistentemente el proceso para solicitar la CSE; así, desde las experiencias individuales y el análisis colectivo de las mismas, se evidencia que el procedimiento que cumplen las beneficiarias del PVL para obtener su clasificación socioeconómica es burocrático, lento y demanda más de dos interacciones presenciales con los funcionarios del sistema: indagatoria de requisitos, entrega de los mismos y finalmente, para conocer los resultados de la CSE.

El hecho de que el usuario asuma la responsabilidad de seguimiento le origina una o dos visitas a la oficina del SISFOH que pudiera evitarse si se contará con un sistema de comunicación a través de llamadas telefónicas o medios digitales, lo que implica menos efectividad del proceso en cuanto a comunicar los resultados; todo esto se traduce un costo de oportunidad para los usuarios tanto en esfuerzos de movilización como en el tiempo

invertido en el trámite de CSE ante el SISFOH.

Coincidiendo con el relato de experiencias recabadas en la investigación de Alcázar et al. (2018) donde las usuarias llegan a realizar hasta 5 visitas a la oficina de la ULE entre las que se encuentra la coordinación de la visita, el seguimiento de los resultados y la de queja por la CSE obtenida; en la percepción de estos autores, el proceso es poco efectivo.

Puntualizando en la valoración de las usuarias se les preguntó de manera directa: ¿Cómo califica el proceso para obtener la CSE? Dándole diferentes niveles de complejidad para su elección. Los resultados se muestran en la tabla 6.

Tabla 6

Percepción de usuarias del PVL sobre la complejidad del proceso para la CSE

	¿Cómo califica usted el proceso	¿Por qué complejo o medianamente complejo?	¿Por qué fue un proceso sin complejidad?
Sin complejidad	12		
Medianamente complejo	6		
Muy complejo	2		
Debería ser más rápido		3	
No lograba ubicar la Oficina		2	
Por la demora		3	
Consulté cómo era el proceso			3
Me enseñaron			2
Nos apoyamos entre varias usuarias			2
Recibí buena asistencia del personal del SISFOH			1
Porque los requisitos son fáciles			2
No dieron explicación			2
Total	20	8	12

Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024

Para 12 de las usuarias, el proceso no muestra complejidad y lo califican con “fácil” alegando que pudieron cumplir con el mismo sin mayores obstáculos; 3 de ellas habían consultado acerca de los pasos y los requisitos a cumplir, 2 manifestaron que les enseñaron los familiares que previamente lo efectuaron, 2 usuarias relatan que se apoyaron entre varias personas para realizar el registro, 2 aseguran que los requisitos son básicos y contaban con ellos al momento, una usuaria manifestó que el personal del SISFOH le brindó

una adecuada asesoría para cumplir con todo el trámite y finalmente, 2 entrevistadas no dieron mayor detalle del proceso y sus complejidades. Algunas de los testimonios fueron:

a. Usuaría 7: “Sin complejidad, fue fácil porque ya yo todo lo tenía porque había hecho consultas a las personas que ya habían pasado por ese proceso”.

b. Usuaría 13: “Me fue fácil ya que tuve un familiar que ya había pasado por todo este proceso y me guió”.

c. Usuaría 16: “Fue fácil, porque fuimos varios del comité a actualizar el SISFOH y nos apoyamos y consultamos entre nosotros, fue rápido todo también”.

El análisis de estas experiencias, indican que no necesariamente la “facilidad” o “poca complejidad” del procedimiento se traduce en una mayor eficiencia del sistema de focalización, pues se ha determinado la presencia de mecanismos de apoyos social e informativos alternos que ofrecido una guía informal para cumplirlo; contribuyendo así a mitigar la complejidad burocrática. La existencia de redes de información no oficiales evidencia una debilidad del SISFOH de ofrecer una orientación precisa que obliga a los usuarios a auto gestionarse o a permitir que otros le guíe en el proceso de CSE. Por consiguiente, que el proceso no sea complejo no es una fortaleza inherente a su diseño, sino a las redes de apoyo alternativas que satisfacen en parte la necesidad de información que compete a un organismo del estado, como el SISFOH.

Las restantes usuarias consultadas catalogaron el proceso entre “muy complejo” (02) y “medianamente complejo” (02), sobre todo por el tiempo empleado para cumplir con el mismo, pues demoraba mucho; entretanto, otras beneficiarias manifestaron que fue complejo localizar las instalaciones del SISFOH, que como se había mencionado se encuentra en un mercado. Al respecto, la usuaria 1 expone en relación al proceso: “para mí fue medianamente complejo. Personalmente, es muy tedioso debería ser más rápido para no perder tiempo”. En cambio, la experiencia de la usuaria 5 se resume en: “Muy complejo, no sabía dónde trabajaban y pregunté para saber su ubicación”.

En estas experiencias negativas, se identifican algunas de las fallas en cuanto a acceso y eficiencia que previamente se han mencionado; así resulta lógico afirmar que, la complejidad aparente del proceso de obtención de la CSE que perciben las usuarias de PVL no es de naturaleza técnica ni está relacionada al diseño y llenado de los formularios sino que se debe a las barreras que enfrentan a nivel logístico y operativos que son inherentes al propio sistema, tales como:

a. El tiempo empleado que una población de escasos recursos representa un costo de oportunidad muy alto que llega incluso a afectar su capacidad de generar ingresos al disponer de días laborales para completar el proceso.

b. Las barreras tanto físicas como logísticas añaden mayor complejidad al procedimiento, pues para la usuaria 5 fue más complejo encontrar la puerta de acceso al servicio (oficina del SISFOH) que el propio proceso de CSE.

Estos resultados se asemejan a lo mencionado por Cerna et al. (2018) en su estudio, acerca de que la visita domiciliaria en el ámbito urbano puede convertirse en un cuello de botella y ralentiza el empadronamiento de las familias y en consecuencia, obstaculiza que puedan ser atendidas prontamente por los programas sociales. Finalmente, se puede afirmar que el proceso, aunque es sistemático porque todas las beneficiarias señalaron casi los mismos pasos; así se confirma, lo expresado por el representante del PVL de que se encontraba estandarizado y se centraba en el levantamiento de la información para la clasificación de los hogares, actividad que calificó como “crítica”.

Por otra parte, la información fue comprobada con el testimonio de uno de los funcionarios del SISFOH (1) al expresar que el proceso es el mismo en todo el país: “Se utilizan un mismo modelo a nivel nacional”. Sin embargo, este mismo trabajador también ha resaltado la complejidad del proceso para la CSE fundamentado esta opinión en la variabilidad de los criterios empleados para determinarla los cuales pueden variar según la zona de empadronamiento, su testimonio así lo confirma: “Los criterios para la CSE varían de acuerdo a la zona de empadronamiento, eso hace más complejo el proceso de CSE”.

Esta percepción revela una evidencia crítica en la clasificación de los hogares, porque el algoritmo central pondera los indicadores expuesto en la FSU según el contexto geográfico (rural, urbana, selva, sierra, etc) con el propósito de reflejar los umbrales de pobreza y el costo de la vida a nivel regional; como contrapartida, si el proceso se cumple de la misma forma en todo el país, deberían cumplirse los mismos criterios en términos de resultados, pues de forma indirecta muchas de las fallas de inclusión obedecen a la contextualización de la pobreza por región. Este resultado conduce a evidenciar la urgencia y necesidad de capacitar a los funcionarios de forma especializada según el ámbito geográfico de operación y los criterios de CSE para esta zona.

Este hallazgo también se encuentra reflejado en las conclusiones de Cerna et al. (2018), quienes sostuvieron que indicadores para la clasificación tenían una lectura diferente según el ámbito geográfico y que mayormente, en las zonas rurales todos se consideraban como “pobres o pobres extremos” basado en un criterio de uniformidad en las

condiciones de vida de estas familias; no obstante, este hecho que se manejaba diferente cuando se trata de hogares urbanos donde las condiciones de vida son más heterogéneas. De hecho, el funcionario 2 del SISFOH refirió como punto crítico el recojo de la información durante el empadronamiento, su sistematización y posterior cruce a nivel informático recomendando que hay que brindar mayor información a la población sobre el proceso para facilitarlo.

Tomando en cuenta la percepción de todos los actores sociales consultados, se puede afirmar que el proceso para la clasificación socioeconómica de las familias se encuentra en transformación constante coincidiendo con Cussi (2018) en que el empadronamiento viene sufriendo cambios a lo largo de los años; pese a existir una resolución Ministerial N° 400-2004-PCM donde se define ese índice social y económico para la focalización de las familias en riesgo social, determinándose una ficha y metodología para su cálculo.

La ejecución operativa es repetible y ordenada; sin embargo, la sensación de caos que refieren algunas usuarias de PVL es originada por la desinformación y las demoras en ciertas etapas del proceso de CSE; se ha verificado que la ejecución del mismo en campo es estándar; pero deficitaria a nivel metodológico desde la perspectiva de los involucrados, hecho este que incide gravemente en los resultados de focalización e incrementa la posibilidad de errores de focalización.

Según el personal del SISFOH y del Programa vaso de Leche, en la actualidad la directiva se aplica tal como lo ha definido la directiva ministerial. Al respecto Calderón y Guerrero (2016) mencionaban cómo estaba establecido el proceso en la Directiva 01-2015-MIDIS, establece que este proceso para la CSE se desarrolla en tres fases donde la inicial es la presentación de recaudos y solicitud de registro del usuario, la etapa dos es la validación en campo o empadronamiento de acuerdo con información consignada y la remisión al Midis; finalmente, la fase de cálculo del indicador, la actualización del Padrón General de Hogares y la entrega de resultados al beneficiario; coincidiendo con lo mencionado por las usuarias y los funcionarios públicos entrevistados.

Con respecto al llenado de la ficha única, el trabajador del SISFOH asegura que en la ULE se les brinda a todos los usuarios el acompañamiento y asesoría para su llenado de la planilla S100 y la Ficha Socioeconómica Única (FUS), el trabajador 1 señala: “La FSU es un formato sencillo y fácil de entender;” entretanto, el responsable de PVL asegura que mientras se les brinde este apoyo, el proceso es fácil para los usuarios. De manera oficial, hay un conjunto de requisitos que deben consignarse a la oficina del sistema; en este sentido, todas las usuarias alegan haber entregado: copia del DNI tanto de ellas como de

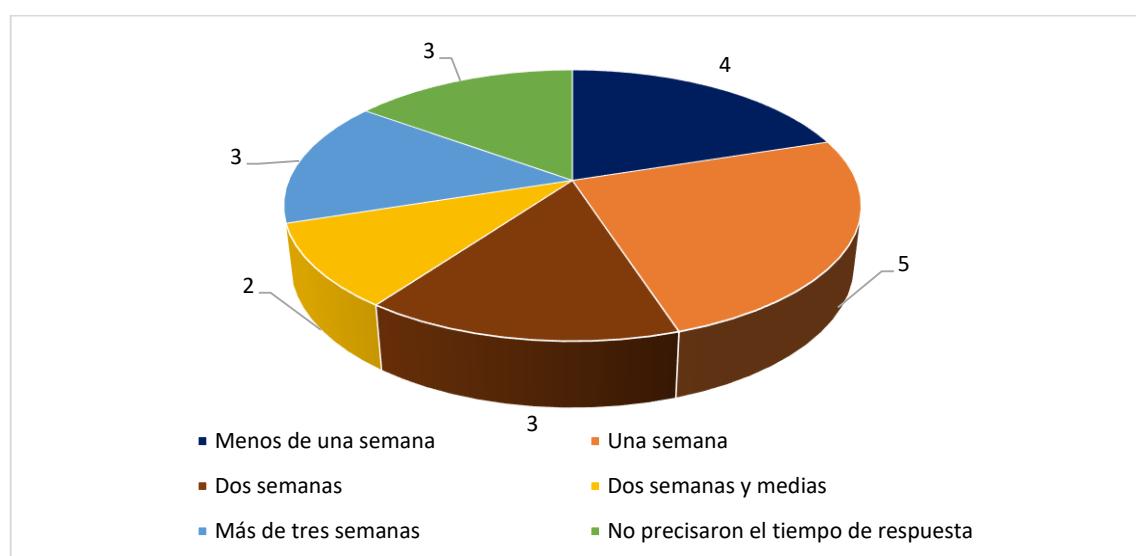
toda la familia, un recibo de electricidad y un croquis de la localización de su residencia; dicha información fue confirmada por los funcionarios del SISFOH y del PVL.

Al indagar en el tiempo en que demoran la oficina del SISFOH en efectuar la visita domiciliaria para la constatación de las condiciones de vida de las familias, sólo 17 usuarias han precisado el tiempo; mientras que, las restantes no dieron detalles del tiempo de espera. En la figura 8, se muestran estos resultados de una forma más precisa.

Figura

8

Tiempo de espera para recibir la visita de empadronamiento una vez entregados los recaudos



Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024

Por su parte, 12 usuarias han afirmado según su experiencia que el SISFOH tardó dos s (3), una (5) o menos (4) de una semana en darles respuesta en cuanto a la visita a su domicilio; mientras que, 05 beneficiarias del PVL asegura que la espera pudo durar entre dos semanas y media (02) o más de tres e incluso el mes (3). En lo que respecta a la visita, las usuarias mencionaron que la misma se centra en mirar cómo es la vivienda, de qué material está construida, su tenencia, los electrodomésticos que posee y preguntar detalles laborales; así lo reafirma el testimonio de la usuaria 6: “Informé con quienes vivo en la actualidad, cuánto dinero percibo al mes y si tengo alguna propiedad”. Mientras que, la usuaria del PVL 09 manifestó que aportó información sobre el grado de instrucción, la cantidad de hijos que tenía, los servicios que tiene en sus casas y las actividades económicas que desarrollan los integrantes de la familia.

No obstante, las narrativas adquirieron un tono crítico al revelar una severa desviación metodológica en el trabajo de campo: la superficialidad operativa del empadronamiento. Diversas beneficiarias denunciaron que la verificación física fue sustituida por un interrogatorio informal realizado desde el umbral de la vivienda, prescindiendo de la inspección ocular de los espacios habitacionales; así lo manifestó la usuaria 12: “No entraron a ver mi casa, sólo di información desde la puerta de mi casa, como por ejemplo de mi cuarto, la cocina, si tengo estudios o no, desagüe entre otras cosas”. Mientras que, la usuaria 15 señaló: “no entraron a ver mi casa, desde la puerta, preguntaron de quién es la casa, las cositas que tengo como cocina a leña o gas, etc, más nada”.

Desde una perspectiva analítica y metodológica, la ejecución de la encuesta desde la puerta de la vivienda constituye una patología burocrática que vulnera la fiabilidad del Sistema de Focalización de Hogares. Epistemológicamente, la visita domiciliar fue diseñada como un mecanismo de verificación empírica e in situ; exige que el funcionario observe las condiciones reales y latentes de vulnerabilidad, lo cual demanda una actitud empática, sensible y respetuosa que mitigue la asimetría de poder y evite la revictimización o humillación del usuario.

Cuando el empadronador opera de manera indolente y superficial en el umbral del hogar, se produce un quiebre en la validez del constructo de la Ficha Socioeconómica Única (FSU). Al no corroborar visualmente el hacinamiento, el estado real de los servicios o la precariedad interna, la información ingresada al algoritmo del MIDIS se vuelve inexacta. Esta falta de precisión técnica distorsiona la Clasificación Socioeconómica (CSE) final, actuando como el catalizador directo de los errores de focalización por inclusión y exclusión descritos por Villanueva (2019). En consecuencia, no solo se desvirtúa la justicia distributiva del Programa Vaso de Leche en Ayacucho, sino que se socava la credibilidad ética e institucional de las políticas de protección social del Estado.

Una vez efectuada la visita para empadronar a las familias, estas debieron esperar entre una semana y un mes para conocer los resultados de su CSE. Por su parte el responsable del Programa Vaso de Leche señaló que el proceso completo del CSE dura un mes; entretanto, los funcionarios del sistema exponen que la duración oscila entre 10 y 35 días hábiles.

Ahora bien, se les preguntó a las usuarias su opinión respecto a los resultados obtenidos en la CSE, cómo se sintieron frente a estos y qué incidencia tuvo ante sus aspiraciones de ingresar al PVL, los hallazgos se muestran esquemáticamente en la figura 9.

Figura 9

Percepción de conformidad de las usuarias del PVL respecto al resultado de la CSE



Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024

La mitad de las usuarias manifestaron haber recibido una CSE como “No pobre” que les causó incomodidad e inconformidad, ya que muchas de ellas expresa que esa clasificación no refleja la realidad de sus condiciones de vida en la actualidad. Así lo señaló la usuaria 09: “no me siento conforme, es un resultado que no muestra mi realidad”; mientras que, la beneficiaria 14 atribuye esta clasificación al hecho de una evaluación de su condición de alquilada en una casa de “material noble”. Esta experiencia confirma las incongruencias detectadas en el sistema de focalización en estudio de Maquera y Robles (2023), donde una población vulnerable socialmente no tenía una CSE coherente con su realidad.

No obstante, la usuaria 15 asegura que a pesar de su CSE de actualización pasó de pobre extremo a pobre logró mantenerse dentro del PVL, su testimonio es: “me sentí un poco incómoda, ya que mi CSE de pobre extremo salió a pobre, pero no tuve problema en PVL”. La percepción desfavorable de la CSE también se encontró expresa en los resultados de Adriano (2021), pues la percepción de la pobreza a través del empadronamiento puede afectar que verdaderamente se focalicen a los hogares que requieran una intervención del estado a través de alguno de sus programas sociales.

Por su parte, las restantes 10 usuarias señalaron su conformidad respecto a los resultados obtenidos al ser calificadas como “Pobre” lo cual les facilitó el ingreso al

Programa Vaso de Leche. La usuaria 1 mencionaba: “si estoy de acuerdo porque me salió como pobre y en una semana y media logré entrar al PVL”. Y la usuaria 13 expone su complacencia con la CSE pues esta le: “ayudó a entrar en PVL porque me salió como pobre, me siento conforme por también accedí a JUNTOS”. Estos resultados coinciden con los hallazgos de López y Flores (2023) quienes determinaron que un grupo de beneficiarias de Juntos tenían una percepción favorable de la CSE ya que facilitaba la priorización de las poblaciones vulnerables.

Al mismo tiempo, la usuaria 04 relataba su experiencia al recibir su actualización como “no pobre”; pero eso no influyó en su ingreso al programa, el cual fue muy rápido gracias a que conocía a la presidenta del Club de Madres mostrándose satisfecha pese a la CSE. En este último testimonio se observa los errores de inclusión que se cometen debido al manejo de influencias y el llamado clientelismo.

Esto contradice lo expuesto por Chanca (2020), de que la implementación de la CSE para identificar a las familias de mayor vulnerabilidad sea una vía para disminuir los actos de corrupción y clientelismo en torno a los programas sociales; asimismo, se aleja de las conclusiones de Cussi (2018) al señalar que la focalización ayuda a aumentar la transparencia del proceso de elegibilidad de los potenciales beneficiarios de los programas porque en el presente estudio se identificaron casos de filtraciones del PVL.

Los testimoniales permitieron profundizar en el punto final de todo el proceso de focalización, que es el resultado de la CSE y cómo incidió en la elegibilidad de los usuarios para el PVL; en consecuencia, se determinó que las percepciones están polarizadas facilitando el contraste entre el sentimiento de acierto e injusticia del sistema. El eje central de la sensación de injusticia percibida, tal como lo mencionó Maquera y Robles (2023), reside en que la CSE “no refleja la realidad de las personas” lo que induce a afirmar sobre la existencia de una disparidad entre los criterios técnicos y cómo se percibe el umbral de pobreza, quizás, este último sea uno de los retos más desafiantes del SISFOH, ya que el mecanismo está diseñado para medir la pobreza económica sin un espectro multidimensional que conduzca, como bien lo mencionada Boltvinik (2003) a considerar otras carencias dentro del hogar; es decir, las privaciones que experimentan las familias en temas de educación, recreación, servicios de salud, entre otros, pues se percibe que el sistema da mucha relevancia a la calidad de la vivienda en términos estructurales en vez de valorar la precariedad en la tenencia.

En contraposición, la sensación de efectividad del SISFOH se refleja en que aquellos usuarios con CSE de pobre o pobre extremos han logrado ingresar al PVL y obtener un beneficio social, coincidiendo con lo expuesto por el responsable del PVL, al

indicar que la CSE es un requisito para acceder a los programas sociales; asimismo, los funcionarios del SISFOH resaltan la importancia de la clasificación de la siguiente forma: “la CSE es muy importante porque la población accede a los programas sociales bajo criterios de elegibilidad, lo que garantiza que se atienda a las familias de escasos recursos económicos”. Las beneficiarias aseguran que al obtener su CSE algunas tardaron hasta un año en lograr su ingreso al PVL; mientras que, otras llegaron a ingresar a pocas semanas denotando que todo depende de la existencia de cupos en el programa, sí los hay, el ingreso es inmediato.

4.5. Percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre los errores de focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho 2024

El Sistema de Focalización de Hogares fue creado e implementado con la intención de aumentar la contribución de los programas sociales al centrar los esfuerzos del estado en la población objetivo logrando una asignación más justa y efectiva de los recursos gubernamentales hacia las poblaciones de mayor riesgo social; en este sentido, las acciones del SISFOH han estado encaminadas a disminuir las filtraciones, evitar la politización del gasto público y reducir las filtraciones en los diferentes programas sociales. Según Raczynski (1995), los errores de filtración o inclusión se cometen cuando se les da ingresos a personas que, por sus condiciones socioeconómicas no forman parte de la población meta y por tanto, no debería recibir el beneficio; mientras que, los errores de exclusión o subcobertura son aquellos donde no se consideran a personas cuyas condiciones de vida y nivel socioeconómico se encuentran dentro de la población objetivo.

Preliminarmente, se determinó la existencia de errores de inclusión en los testimonios de las usuarias del PVL; en este sentido, fue necesario profundizar en los beneficios recibidos a través del CSE y que importancia tuvo la misma para acceder o no al PVL. De acuerdo con el testimonio de 08 usuarias, la clasificación perjudicó su estancia en el programa porque al actualizarla su indicador pasó de pobre a no pobre, lo que implica que hay posibilidad de que sea sacada del PVL; sin embargo, al momento de la entrevista todavía continuaba dentro del mismo, su testimonio es el siguiente: “Me perjudicó ya que mi clasificación cambió a no pobre y posiblemente más adelante me saquen del PVL”.

La permanencia de esta usuaria dentro del PVL pese a su cambio de clasificación socioeconómica representa un error de inclusión institucional, pues al mejorar su estatus a no pobreza debería ser excluida; sin embargo, deficiencias en el cruce de datos y la falta de depuración del padrón facilitan que se mantenga como beneficiaria; este error puede ser una de las razones para por la que muchos beneficiarios se mantienen por años en el programa impidiendo que el beneficio llegue a los eslabones más vulnerables de Ayacucho;

de esta forma, se reafirma lo expuesto por Quispe (2024), al referir que en el distrito existían un grupo de personas no pobres como beneficiarias del PVL.

Estos resultados reafirman lo expuesto por Molinares (2019) al señalar que en ocasiones en la focalización prevalece la inadecuada selección de los beneficiarios tanto al momento de incluir como excluir en los programas sociales, trayendo consecuencias al otorgarle acceso a un importante número de personas que se “cuelan” en los programas sin cumplir con la caracterización de la población objetivo establecida en el programa social.

Para la usuaria 19, en su caso hubo una mala focalización al calificarla como no pobre por vivir en una casa de material noble, considera que más adelante es posible que deje de recibir el beneficio de PVL. En este caso, se sobreestimó la condición de la vivienda, lo cual es una falla técnica que puede derivar en un error de exclusión, pues su umbral de pobreza se modificó por el algoritmo central sin que esto concuerde con su situación real.

La inadecuada focalización ha sido referida por el responsable del PVL, al señalar que muchas veces ocurren porque se levanta una información errónea en campo o se omiten algunos datos que son relevantes para la CSE; además, menciona que siendo el programa muy politizado la clasificación otorgaría mayor transparencia al proceso de selección, pero es importante que los potenciales beneficiarios brinden información confiable y “real” sobre sus condiciones. Por esta razón, se coincide en las afirmaciones de Maquera y Robles (2023) quien señaló la imposibilidad del sistema de focalización de garantizar que el PVL llegue a la población objetivo.

En el caso de la usuaria 9, no logró el beneficio por su clasificación como “no pobre” y por ello, la han observado en el PVL: “No he tenido ningún beneficio aún, porque el resultado fue no pobre y en mi inscripción en el PVL salgo observada por dicho resultado”. Por su parte, la usuaria 3 destaca que en su momento ingresó al PVL por su clasificación, pero al actualizarla y cambiar el estatus de la misma fue sacada del mismo; por esta razón, asegura que la CSE: “No es importante porque nos perjudica”. En estas experiencias se determinaron errores de exclusión definitiva (usuaria 9) y posterior (usuaria 3) luego de actualizar su CSE; en ambos casos se percibió la sensación de injusticia, tal como, lo explica Adams (1965) en su teoría de equidad o justicia retributiva.

El restante de 12 usuarias, aseguran que el obtener la CSE ha sido beneficioso para ellas ya que han podido obtener un beneficio a través del PVL. Para la usuaria 11, ha sido “muy importante” ya que así se pueden identificar bien a las personas más necesitadas para ser atendidas por el estado. Entretanto, la usuaria 17 manifiesta que: “es importante el SISFOH para saber a quiénes están dirigiendo los programas sociales”.

En contraposición, los funcionarios del SISFOH aseguran que ya no es necesaria la CSE para acceder al PVL y consideran que muchos logran la clasificación como pobres o pobres extremos aportando información falsa acerca de su nivel socioeconómico, como lo había señalado Molinares (2019) al referirse a la manipulación de los datos tanto por los potenciales beneficiarios como por los funcionarios del sistema.

Sí la CSE ya no es requerida para ingresar al PVL; entonces bajo qué criterios de selección se está focalizando a la población objetivos en la actualidad; entonces los esfuerzos de empadronamiento se vuelven ineficiente y merma la valía que tiene el sistema para centrar las políticas públicas en el país; esta falta de coordinación institucional entre el SISFOH y el PVL puede ser el motivo por el cual hay una falta de rigor en las visitas domiciliarias

En opinión de Fuentes et al. (2021), esto puede reducirse si los trabajadores sociales y demás profesionales del sistema intervienen adecuadamente en el proceso para la recopilación de los datos, hecho que ha recomendado el funcionario del SISFOH 2: “Es importante hacer un informe social de los usuarios que tengan CSE que no está acorde a su realidad para evitar la subcobertura y la filtración”.

En general 14 las usuarias del PVL consideran que la CSE evita que personas que no tienen la condición de pobreza ni de vulnerabilidad se incluyan en los programas sociales, con lo cual justifican su existencia; sin embargo 06 aseguran que cómo no se efectúa un adecuado levantamiento de información en campo, el SISFOH sólo obstaculiza la entrada de las personas a los programas sociales. En este caso, hubo coincidencias en el hecho de que las usuarias consideran que más allá del material de la vivienda donde vive la familia, es importante profundizar en otros factores de riesgo que tienen las familias antes de incluir o excluir a una persona de los programas midiendo su verdadera vulnerabilidad de forma más objetiva. En la tabla 7, se muestra la percepción de las usuarias respecto a la filtración en el Programa Vaso de Leche aun empleando la CSE.

Tabla 7

Percepción de las usuarias del PVL en relación a la filtración en el programa

	¿Pese a la CSE, hay filtración en el PVL?	¿Por qué si?	¿Por qué no?
Si	18		
No	2		
Hay gente que no debería estar en PVL		5	

Hay personas que reciben hasta dos beneficios	2		
Tienen de todo en sus casas	7		
Son hasta profesionales y reciben PVL	1		
Mientes, llevan a los empadronadores a otras casas	3		
Todos en Ayacucho somos pobres, merecen el beneficio		1	
Cree que todos en su comité necesitan el PVL		1	
Total	20	18	2

Nota. Elaboración propia, a partir de la información recogida en trabajo de campo- 2024

Al explorar las narrativas sobre la equidad en la distribución del recurso, los discursos de las participantes evidenciaron una profunda preocupación en torno a las fallas de cobertura del sistema, identificando de manera recurrente la coexistencia de errores de inclusión (filtración) y errores de exclusión (subcobertura). Las beneficiarias estructuraron sus cuestionamientos a partir de dinámicas de vulneración técnica y ética que distorsionan el padrón de usuarios. Para 18 de las usuarias en el PVL hay errores de focalización, principalmente de inclusión debido a:

a. Hay personas que no deberían estar en el programa por sus condiciones sociales y económicas (5). La usuaria 20 asegura que muchas personas con mejores posibilidades y condiciones de vida se encuentra en el PVL, su opinión es la siguiente: “Sí hay personas filtradas que teniendo posibilidades están recibiendo PVL por eso la investigación debería ser más profunda”.

b. La existencia de personas que se encuentran dentro de dos o más programas sociales (02), lo que contradice un poco el llamado cruce de datos en el SISFOH y en los demás programas sociales. La usuaria 3, expone: “Deberían investigar mucho más profundo, ya que yo conozco gente que son profesionales y están recibiendo PVL y JUNTOS”. Este hallazgo pone en tela de juicio la efectividad del cruce de datos automatizado que normativamente defiende el SISFOH.

c. Tienen de todo en sus casas (07) y aun así están en el PVL. En el caso de la usuaria 14 fue excluida a pesar de ser madre soltera y necesitar el beneficio, alega que: “me siento incómoda ya que hay personas que tienen de todo y lo obtienen”.

d. Son profesionales (01) y se encuentran en el programa.

e. Mienten sobre las condiciones de sus viviendas a los empadronadores (03); en atención a este motivo, la usuaria 19 manifestó lo siguiente: “hay muchas personas filtradas

y mienten, llevan a los empadronadores a otras casas que son rústicas con el fin de obtener la CSE como pobres”. Este testimonio demuestra que la falta de rigurosidad e inspección ocular exhaustiva por parte de la ULE permite que la declaración patrimonial sea falseada, burlando los criterios de elegibilidad.

Finalmente, 02 usuarias consideran que la filtración y subcobertura no existen en Ayacucho alegando que la condición de pobreza es generalizada; así lo señaló, la usuaria 10: “La CSE no debería existir porque nadie es millonario en Ayacucho”. Esta percepción colectiva y generalizada de la pobreza en la región contradice el objetivo técnico del sistema de focalización, pues bajo esta perspectiva todos los habitantes de la zona son elegibles para acceder a los programas sociales sin aplicar filtros. Es este sentido, la visión de la focalización es determinar los diferentes niveles de carencias en los hogares ayacuchanos para atender a los más vulnerables dentro de una población que socioeconómicamente ya es vulnerable.

Desde un análisis crítico-metodológico, esta última postura devela una tensión epistemológica fundamental entre la concepción política comunitaria y el diseño técnico de los mecanismos del Estado. La percepción colectiva de que la pobreza es generalizada en la región colisiona de forma directa con el objetivo normativo del sistema de focalización regulado por la Ley N° 31554. Mientras que la comunidad opera bajo un principio de solidaridad territorial considerándose como elegibles en su totalidad, por el hecho de habitar un entorno vulnerable, el diseño tecnocrático de la focalización busca identificar aquellos hogares para determinar micro niveles de carencia y atender prioritariamente a la pobreza extrema.

El problema radica en que, cuando el instrumento técnico es burlado mediante el fraude de vivienda o deficiencias de interoperabilidad con otros programas como JUNTOS, ocasionando que el sistema pierda su justificación ética, entonces, la focalización deja de ser percibida como una herramienta de equidad y pasa a ser vista por la población como un mecanismo de exclusión arbitrario que desprotege a los verdaderos vulnerables de Ayacucho.

En cuanto a la actualización, 16 usuarias consideran que es vital actualizarla porque las condiciones de vulnerabilidad de los hogares pueden cambiar a lo largo de los años, bien sea que haya mejorado o empeorado, es vital empadronarse cada cierto tiempo; la usuaria 20 lo refiere en su opinión: “Yo creo que sí hay que actualizar, porque no sabemos cada año puede cambiar nuestras vidas o empeorar”; mientras que, la usuaria 17 reflexiona de la siguiente manera al respecto:

Si es importante porque con esas actualizaciones se determina sí mi CSE se mantiene o no. Se trata de ser mucho más consientes, no toda la vida vamos a vivir en vulnerabilidad, por eso hay que actualizar, de manera que, la actualización favorezca a otras familias pobres que vayan entrando al PVL.

Entretanto, 04 usuarias exponen que el empadronamiento debería ser sólo una vez, pues manifiestan que al actualizarlos les puede perjudicar su permanencia en los programas sociales. Los testimonios referentes a la actualización de la CSE ofrecieron una percepción polarizada sobre este trámite; en primera instancia, una mayoría que reconocer la relevancia de actualizar la clasificación bajo un principio de equidad social que puede explicarse a través de la Teoría de Justicia Retributiva de Stacy Adams; que hace referencia a la percepción de inequidad o injusticia por exceso; es decir, sí ya no se es pobre es justo que se dé paso para que otras familias puedan ingresar al programa.

A diferencia de, una minoría que considera la actualización como innecesaria y la rechaza principalmente por miedo a la exclusión del PVL, esto puede comprenderse como una respuesta directa a la sensación de inseguridad social que sienten los usuarios ante la posibilidad de un cambio en su CSE que desfavorezca su posición dentro del PVL.

En la percepción global, se ha podido rescatar la necesidad de los beneficiarios de ampliar los criterios de CSE para hacerlo más efectivo y así objetivamente, centrar los programas sociales en las poblaciones de mayor riesgo social; se mantiene la sensación de que el sistema de focalización debe fortalecerse con un mayor número de funcionarios que puedan ir al campo y hacer investigaciones más exhaustivas que permitan disminuir los errores de focalización. Además, debe reconocerse que el impacto de los programas sociales puede ser bajo con relación a cambiar las condiciones y estilos de vida de las familias y por tanto, el cambio de pobre a no pobre debe ser constatado antes de ser excluida una persona de los programas sociales, como lo advirtió Rincón y Mujica (2014) en su estudio.

CONCLUSIONES

En respuesta al objetivo general de la presente investigación, la percepción de las beneficiarias sobre la efectividad del SISFOH en Ayacucho devela una marcada fractura entre el diseño tecnocrático del Estado y la realidad comunitaria. El sistema es percibido como un aparato burocrático rígido e indiferente, cuya efectividad se encuentra severamente limitada por la precariedad infraestructural local, el déficit de personal cualificado y la superficialidad en la verificación de campo. Al priorizar una métrica monetarista sobre las carencias reales, penalizar la solidaridad familiar y permitir errores de inclusión por falta de interoperabilidad o fraude, el sistema desvirtúa su rol de filtro social equitativo. Así, lejos de asegurar la justicia distributiva, el proceso es visto por la población como un mecanismo opaco de exclusión institucional que desprotege a los sectores más vulnerables del Programa Vaso de Leche.

A nivel específico, se concluye:

Primero. En relación a la estructura de la Unidad Local de Empadronamiento para garantizar el funcionamiento del Sistema de Focalización de Hogares en Ayacucho, se concluye que existen severas limitaciones infraestructurales, operativas y de capital humano que obstaculizan la prestación de un servicio público de calidad. En primera instancia, se tiene una infraestructura deficiente, pues la oficina funciona en un área en condiciones de hacinamiento lo cual impide que los funcionarios brinden una adecuada atención al público; además, su ubicación es inaccesible lo que contribuye a la creación de una barrera física para la ciudadanía.

Asimismo, se concluye que el déficit de capacidad técnica afecta significativamente la efectividad del SISFOH, al constatar una insuficiencia de personal; así como, la inexperiencia técnica para ejecutar los procedimientos de ULE; existe un

nivel bajo de calidad en la atención que se manifiesta en tratos inadecuados, poco empáticos y la falta de vocación de servicio. Se determinó que las visitas domiciliarias para empadronar son superficiales y se limita a entrevistas básicas, sin verificación ocular de las condiciones de vida de los hogares hecho que incide considerablemente en la percepción real de los umbrales de pobreza y aumenta las probabilidades de errores de focalización. .

Esta restricción operativa, que se hace más complejas por las características geográficas del distrito, impidiendo que el empadronamiento sea masivo y aumenta la percepción de ser un proceso burocrático poco efectivo en su rol de filtro social para focalizar a las familias más vulnerables.

Segundo. En cuanto al proceso de focalización y sus resultados, se concluye que el proceso de focalización mediante la determinación de la clasificación socioeconómica es sistemático pero poco eficiente; mientras que, el resultado de la CSE es percibido mayoritariamente como sesgado y fuertemente condicionado a la perspectiva monetarista de la pobreza. Asimismo, los hallazgos cualitativos conducen a afirmar que pese a ser un proceso estandarizado, es ineficaz y burocratismo a consecuencia de las demoras que existen para llevar a cabo las visitas de empadronamiento y emitir los resultados de la CSE. Además, es percibido para una mayoría como “poco complejo” ya que las usuarias contaron con la asistencia de familiares y/o vecinos que ya conocían de la experiencia; no obstante, se determinó que estas redes de apoyo social informal evidencia una debilidad del sistema al no disponer de la capacidad para ofrecer el acompañamiento institucional que los usuarios amerita para la CSE. Entretanto, la complejidad del proceso para una minoría no es técnica sino originada por las barreras logísticas y operativas del sistema.

Desde la perspectiva de los funcionarios, el proceso es complejo por la variabilidad de los criterios de evaluación de la pobreza según la zona geográfica en la que se encuentre el usuario, hecho este que se hace más complejo por la ausencia de un personal capacitado que genere confianza en los beneficiarios. En cuanto a la conformidad del resultados de la CSE, se concluye que está fuertemente condicionado a la conveniencia del solicitante; sí la clasificación es “pobre” se muestran conforme; de lo contrario, hay inconformidad al considerar que la CSE no refleja el umbral real de la pobreza que vive debido a la sobreestimación de indicadores como el material de construcción de la vivienda.

Tercero. En lo que respecta a los errores de focalización de los beneficiarios del PVL, se constata la persistencia de los mismos pese al filtro que representa el SISFOH; esto es originado generalmente por la ineficiencia institucional, la cual merma la transparencia y confiabilidad del sistema; así, se determinó: la existencia de errores de

inclusión porque el cruce de información en la base de datos del PVL y el SISFOH no es efectivo, evidenciándose la necesidad de depurar el padrón de hogares para minimizar la incorporación de hogares que no cumplen los criterios de vulnerabilidad social determinados para la población objetivo del PVL. También, se concluye que la manipulación de datos por parte de los potenciales beneficiarios contribuye a aumentar la posibilidad de cometer errores de inclusión en el programa.

Por otra parte, se mantiene el clientelismo como una fuente de errores tanto en la elegibilidad como en la permanencia del PVL, prevaleciendo sobre los criterios técnicos derivados de la CSE. La actualización es percibida por una minoría como la principal causa de los errores de exclusión; en este sentido, al efectuar el trámite muchos usuarios del PVL corren el riesgo de ser excluidos del programa al cambiar su CSE. En este sentido, se concluye que la focalización puede llegar a ser superficial demandando la revisión de los indicadores de pobreza en función de lograr una selección más justa y efectiva de los beneficiarios del PVL.

RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta los principales hallazgos del estudio, se recomienda:

a. En consonancia directa con la conclusión del objetivo general, se recomienda a la Jefatura de la ULE y a la Municipalidad Distrital de Ayacucho reestructurar la estrategia de atención ciudadana para transitar hacia un enfoque más humano e intercultural. Se debe implementar un protocolo local de contingencia y reevaluación socioeconómica que permita revisar de oficio los casos de exclusión generados por la rigidez del algoritmo centralizado. Humanizar el criterio técnico mediante una ventanilla de reclamos sensible y cercana es indispensable para mitigar la percepción de opacidad, recuperar la confianza comunitaria y garantizar la efectividad social del programa alimentario.

b. Lograr un mayor involucramiento de las autoridades municipales para aumentar la capacidad de las ULEs, en especial en el tema de infraestructura y mejora de las condiciones de trabajo para los funcionarios que se traducirá en un incremento de la calidad de los servicios que ofrecen a la ciudadanía. Así mismo, hacer equipos de trabajo ampliados donde participen los diferentes representantes de los programas sociales a los fines de hacer abordajes de empadronamiento más efectivos con equipos interdisciplinarios con los profesionales que laboran en PVL, Pensión 65, Juntos, entre otros. Se considera que esta puede ser una vía para apoyar la focalización de los hogares y profundizar en las realidades en campo; además de, ampliar el alcance del sistema en Ayacucho.

c. La estandarización del proceso debe ser informada con tiempo aproximado de respuesta, con el fin de reducir los gastos en los que incurren las personas en visitas a la oficina para monitorear sus trámites. Es importante que se realice una campaña de información en los medios de comunicación de mayor uso en torno a cómo se realiza la

solicitud de empadronamiento y los requisitos a consignar; con ello, se puede reducir la cantidad de operaciones a cumplir por los usuarios.

d. Se recomienda diseñar e implementar mesas de trabajo técnico intersectorial entre los coordinadores de la ULE, el PVL y programas como JUNTOS o Pensión 65 para ejecutar cruces de información efectivos que depuren los padrones y eviten la duplicidad. Paralelamente, se debe activar un protocolo riguroso de fiscalización técnica in situ frente a denuncias de fraude o riesgo moral, neutralizando cualquier tipo de injerencia clientelista local en la asignación del beneficio.

REFERENCIAS

- Adriano, M. D. (2021). *Los bonos especiales otorgados en la época de pandemia Covid 19 y la efectividad del sistema de focalización de hogares en el Distrito de Amarilis, Provincia de Huánuco, 2020* [Tesis de Licenciatura de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6584>
- Adams, J. (1965). Inequity social Exchange. En L., Berkowitz (Ed.). *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2), N. York: Academis Press.
- Alcázar, L., Alvarado, M., y Legonía, E. (2018). Evaluación de la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH): Evaluación del diseño, la metodología de determinación de la clasificación socioeconómica y sus procesos operativos. *Repositorio del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social*. <https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2018/03/InformeFinal15.pdf>
- Albarracín M., R. (2018). Factores que Influyen en la problemática de Gestión del Programa del Vaso de Leche en el Distrito de Puno 2015. [Tesis de doctorado-Universidad Nacional del Altiplano] https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/8764/Rudy_Shernel_I_Albarrac%c3%adn_Machicado.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arroyo R., A., Amezcua, M., & Orkaizagirre G., A. (2023). Diez claves para la elaboración de un Estudio de Caso cualitativo. *Index de Enfermería*, 32(2), <https://dx.doi.org/10.58807/indexenferm20235871>
- Badajoz R., J. A., y Pérez M., L. A. (2022). Los programas sociales y la efectividad de sus resultados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2041-2060. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3229
- Bautista, R. M. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Programa de Vaso de Leche de la municipalidad distrital Carmen Alto, Ayacucho 2022* [Tesis de Maestría de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga]. Repositorio Institucional <https://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/6098>
- Berner, H., y Van Hemelryck, T. (2020). *Sistemas de información social y registros de destinatarios de la protección social no contributiva en América Latina: avances y desafíos frente al COVID-19*, Documentos de Proyectos. Repositorio de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46452-sistemas-informacion-social-registros-destinatarios-la-proteccion-social>
- Boltvinik, J., (2003). Conceptos y medición de la pobreza. La necesidad de ampliar la mirada. *Papeles de Población*, 9(38), 9-25. <https://consejopsuntref.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/08/voltvinik-j-conceptos-y-medicion-de-la-pobreza-la-necesidad-de-ampliar-la-mirada.pdf>
- Brito R., S., Gutiérrez C., I., Comelin F., A., Román M., C., Pradenas L., N., López L., P., Rojas M., P. y Meneses G., J. (2022). Registro Social de Hogares, una política social focalizada: Análisis desde el Trabajo Social Chileno. *TS Cuadernos de Trabajo Social*, 24 (27).27-44. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7015938>
- Calderón A., L. y Guerrero O., S. (2016). *El Sistema de Focalización de Hogares y los Procesos Críticos que intervienen en la Determinación de la Clasificación Socioeconómica de los Potenciales Usuarios de los Programas Sociales en el ámbito del Departamento de Tacna, 2015*. [Tesis de Maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú] <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8377>
- Cerna, D., Puémape, F. & García, L. (2018). Focalización de los hogares para programas sociales: su implementación en Arequipa. *economía&sociedad*, 94. https://www.researchgate.net/publication/327121045_Focalizacion_de_los_hogares_para_programas_sociales_su_implementacion_en_Arequipa

- Contreras A., J. (2021). La implementación del Registro Social de Hogares. El nuevo instrumento de focalización en Chile. *Rev. Est. de Políticas Públicas*, 7(1). 88-101. <https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/58225/67420>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2018). Medición de la pobreza por ingresos: actualización metodológica y resultados. *Metodologías de la CEPAL*, 2, (LC/PUB.2018/22-P). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44314-medicion-la-pobreza-ingresos-actualizacion-metodologica-resultados>
- ComexPerú - Sociedad de Comercio Exterior del Perú. (09 de Junio de 2023). Vaso de Leche: El 55.8% de Los Hogares que se Benefició de este Programa no se encontraba en situación de Pobreza. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/vaso-de-leche-el-558-de-los-hogares-que-se-beneficio-de-este-programa-no-se-encontraba-en-situacion-de-pobreza>
- ComexPerú- Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2023). Vaso de Leche: El 55.8% De los hogares que se benefició de este programa no se encontraba en situación de pobreza. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/vaso-de-leche-el-558-de-los-hogares-que-se-beneficio-de-este-programa-no-se-encontraba-en-situacion-de-pobreza>
- Cooley, C. H. (1902). *Human Nature and the Social Order*. Charles Scribner's Sons.
- Cussi H., A. (2018). Metodología y aplicación del sistema de focalización de hogares en la identificación de los beneficiarios de las políticas sociales en Arequipa. 2007-2016. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín, Perú] https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA_0ad21ff02ded87ff382c5cbc82d04e71
- Chanca, A. (2020). Percepción de actores locales sobre implicancias de la focalización en el Valle del Mantaro. *Socialium*, 4 (2), 63–78. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.2.668>
- Charres, H.; Villalaz, J., y Martínez, J. (2018). Triangulación: Una herramienta adecuada para las investigaciones en las ciencias administrativas y contables. *Revista FAECO Sapiens*. 1 (1). <https://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211026002/index.html>
- Del Valle C., D.; Morales C., C.; Montúfar Ch., J. y Tobar R., V. (2011). *Derecho Humano a la alimentación y a la seguridad alimentaria*. [Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos (COPREDEH)]. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r29521.pdf>
- Estrada M., H. (2011). *El Programa del Vaso de Leche en el Perú*. [Informe Técnico N° 26/2010-2011. Departamento de Investigación y Documentación Parlamentaria]. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/258333E59B931F9C05258132005F5B8C/\\$FILE/359_InfTem26_vaso_leche.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/258333E59B931F9C05258132005F5B8C/$FILE/359_InfTem26_vaso_leche.pdf)
- Fuentes C., F. A., Kern C., Sch; Páez P., V., Rojas H., D., Segura S., M. y Valdivia L., R.. (2021). *Registro Social de Hogares: percepciones de usuarios y profesionales del área social, sobre el impacto en torno a la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento: estudio realizado a partir de experiencias en comunas de la RM* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Silva Henríquez]. <http://repositorio.ucsh.cl/xmlui/handle/ucsh/2570>
- Garbanzo, G.M. (2013). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios desde el nivel socioeconómico: Un estudio en la Universidad de Costa Rica. *Revista Electrónica Educare*, 17 (3), 57-87. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194128798005.pdf>
- Guevara A., G., Verdesoto A., A. y Castro M., N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*. <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

- Hernández S., R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education, <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández S., R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw - Hill Interamericana Editores S.A. .
- Herrera, P. (11 de agosto de 2020). *TC reconoce derecho a la alimentación*. El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/100963-tc-reconoce-derecho-a-la-alimentacion>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023) Ayacucho Compendio Estadístico 2023. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5947641/5269712-compendio-estadistico-ayacucho-2023.pdf>
- Ley Nª 31554. (11 de agosto de 2022). 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. El Peruano. https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2021_2026/ADLP/Texto_Consolidado/31554-TXM.pdf
- Ley Nª 31782. (13 de junio de 2023). Ley que modifica la ley 27470, ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche, para precisar el procedimiento del beneficio de dicho programa. El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2186594-1>
- Leal, F. (s.f). Enfoques teóricos presentes en el diseño de Programas Sociales. <https://maestriagp.files.wordpress.com/2012/01/enfoques-tec3b3ricos-presentes-en-el-disec3b1o-de-programas-sociales.pdf>
- Lewin, K. I. (1946). *An analysis of knowledge and valuation*. La Salle, Ill.: The Open Court Pub. Co.
- López, L. K., y Flores, G. Y. (2023). *La eficiencia del sistema de focalización de hogares en el impacto del programa nacional de apoyo directo a los más pobres en el Distrito de Puerto Bermúdez, Oxapampa, Pasco 2020*. [Tesis de Licenciatura Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.13080/8315>
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. Punto cero, 9 (8) http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CIENCIAMÉRICA*, 3. 34-39. <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/30/23>
- Martínez, R, Holz, R, Vargas, L., y Espíndola, E. (2022). Estratificación y clases sociales en América Latina: dinámicas y características en las dos primeras décadas del siglo XXI, Documentos de Proyectos (LC/TS.2022/214), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48643-estratificacion-clases-sociales-america-latina-dinamicas-caracteristicas>
- Maquera Fl., J. y Robles B., M. (2021). El Programa de Vaso de Leche y la percepción de las normas que la regulan. *Big Bang Faustini* 12(4), 14-19, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS. (21 de junio de 2022). SISFOH. http://sisfoh.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=138&Itemid=839
- Molinares, M. F. (2019). SISBÉN y estratificación: ¿quiénes ganan con la focalización en Colombia? *UNA Revista de Derecho*, 4. <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/49705>
- Monje Á., C. (2011). Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica. [Guía didáctica de metodología de la investigación en ciencias sociales elaborado durante el año sabático concedido por la Universidad Surcolombiana al

- docente] <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Neira A., W. (2020). *Evaluación del Programa de Vaso de Leche para optimizar los procesos de Gestión – Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2017*. [Tesis de la Universidad Señor de Sipán] Repositorio de USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6782>
- Pérez Ll., M.; López de Ll., A., y Gutiérrez, M. (2009). *Evaluación de programas e intervenciones en psicología: salud, educación y organizaciones sociales*. Dykinson. https://bibliotecadigital.uchile.cl/discovery/fulldisplay/alma991007640064303936/56UDC_INST:56UDC_INST
- Quihui I., L. (2024). *La percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de los servicios del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, 2023* [Tesis para optar a un título profesional, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga] <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/31e08e16-6efe-4f9c-8884-491ae8c5866a/content>
- Quispe V., M. (2024) *Las brechas de implementación y su impacto en la eficacia del Programa del Vaso de Leche: Municipalidad distrital de Carmen de la Legua Reynoso – 2022*. [Tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/374bfa31-97e6-456d-a8eb-dd43b427fd2b/content>
- Raczynski, D. (Ed.). (1995). *Estrategias para combatir la pobreza en América Latina: Programas, instituciones y recursos*. Banco Interamericano de Desarrollo; CIEPLAN.
- Ramírez, T. de J.; Nájera, P.; y Nigenda, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública de México*, 40 (1). <https://www.redalyc.org/pdf/106/10640102.pdf>
- Reguant, M., y Martínez O., F. (2014). *Operacionalización de conceptos/variables*. [Universidad de Barcelona] Dipòsit Digital de la UB. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf>
- Rincón G., S.; Mujica Ch., N. (2014). Evaluación desde la perspectiva de los beneficiarios del impacto del Programa Barrio Adentro II en el estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17 (41). 135-155. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67635359007>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2020). *Caracterización de la Región Ayacucho 2020*. <https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/6237/Caracterizaci%C3%B3n%20Regi%C3%B3n%20Ayacucho.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solís, F., Victoria, D., Balvin, L., Berrocal, C., Espinoza, C., Mamani, W., y Gallegos, P. (2022). Política pública del Sistema de Focalización de Hogares en las unidades locales de empadronamiento en la región Junín-Perú. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 2(4), 86-95. <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/65>
- Suárez B., M. (2003). *Caracterización del Programa Vaso de Leche*. Dirección de General de Asuntos Económicos y Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas. https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso.pdf
- Valer Ch., L., Amaro C., E. y Unchupaico F., Sh. (2021). *Proceso de Selección de Beneficiarios del Programa del Vaso de Leche en La Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho* [Trabajo de Investigación, Universidad del Pacífico] <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3159>
- Vargas M., L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47–53. <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588>
- Vásquez H., E. (2020). *Impacto de la inversión social en el Perú*. Ed. Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/item/b9c30e90-1a2b-4362-b694-dfa4088a740d>

- Vidaurrázaga, S. (30 de noviembre de 2023). Los niveles socioeconómicos y la clase social en el Perú: ¿Son lo mismo? <https://www.linkedin.com/pulse/los-niveles-socioecon%C3%B3micos-y-la-clase-social-en-el-sandro-antonio-9hsxe/?originalSubdomain=es>
- Villanueva A., L. (2019). *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche (PVL) en el Distrito De Tocache, Región San Martín* [Tesis de maestría de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú]. <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/423d3196-959b-4142-bdb4-213f5a67c18f/content>
- Zuta D., L. (abril, 2020). ¿Cuáles son los aspectos que distinguen a los ayacuchanos y fortalecen su identidad? *Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-cuales-son-los-aspectos-distinguen-a-los-ayacuchanos-y-fortalecen-su-identidad-982619.aspx>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título de investigación: Percepción de los Beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre la Efectividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) en su Clasificación Socioeconómica-Distrito de Ayacucho 2024.

Problema	Objetivos	Categorías /Subcategorías	Metodología
Problema general ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre la efectividad del Sistema de Focalización de Hogares en el distrito de Ayacucho 2024? Problemas específicos 1.- ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios acerca de la estructura para llevar a cabo la focalización de hogares de los potenciales beneficiarios del Programa Vaso de Leche, Distrito de Ayacucho 2024? 2.- ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios en relación al proceso y los resultados de la focalización de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Ayacucho 2024? 3.- ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre los errores de focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho 2024?	Objetivo general: Conocer la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre la efectividad del Sistema de Focalización de Hogares en el distrito de Ayacucho 2024. Objetivos específicos: 1.- Conocer la percepción de los beneficiarios acerca de la estructura para llevar a cabo la focalización de hogares de los potenciales beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Ayacucho 2024. 2.- Conocer la percepción de los beneficiarios en relación al proceso y los resultados de la focalización de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Ayacucho 2024. 3.- Conocer la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre los errores en la	Categoría 1: 1.- Percepción Sub categorías: 1.1. La estructura 1.2. El Proceso 1.3. Los Resultados Categoría 2: 2.- Efectividad Sub categorías: Errores de focalización (Inclusión y Exclusión)	Enfoque de investigación: Cualitativo Nivel: Descriptivo Tipo: Aplicada Método: Inductivo Diseño: Caso de estudio Población 275 usuarias del Programa Vaso de Leche dentro entre las cuales se encuentran 102 madres gestantes y 173 madres lactantes y 02 funcionarios del SISFOH. Muestra Muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador, compuesta por 20 madres (10 gestantes y 10 lactantes) y la totalidad de la población de trabajadores del SISFOH y un responsable de PV. Técnicas e instrumentos Técnicas: .- Observación directa

	focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho 2024.		.- Entrevista semiestructuras para las beneficiarias madres y trabajadores del SISFOH Instrumentos: Guía entrevista
--	--	--	--

Instrumentos para el recojo de datos e informaciones

Instrumento N° 1: Guía de entrevista dirigida a las beneficiarias del Programa Vaso de Leche

Guía de entrevista

Estimadas beneficiarias del Programa de Vaso de Leche, mi nombre es PAVEL XXXXXX, quiero expresarles mi agradecimiento por apoyar el presente estudio cuyo propósito es recolectar sus opiniones, experiencias y percepciones acerca de la Efectividad del Sistema de Focalización de Hogares en su Clasificación Socioeconómica (CSE) para el ingreso o egreso de beneficiarias del Programa Vaso de Leche en Ayacucho-2023.

En este sentido, les invito a expresarse libremente, no hay respuesta correcta sino su percepción y opinión sincera sobre las temáticas que abordarán en la presente actividad. Es importante mencionarles que, la información recabada servirá sólo para fundamentar la investigación; por lo tanto, sus respuestas, opiniones y sugerencias serán tratadas bajo estrictos criterios de confidencialidad. A efectos de transcripción, se grabará la conversación sin que pueda identificarse lo que dijo cada entrevistada, siempre que ustedes estén de acuerdo en hacerlo, si existe algún inconveniente o no están de acuerdo en el uso de la grabadora, seremos respetuosos de su decisión.

Fase I. Datos Personales

a.- Nombre:

b.- Edad:

c.- Grado de instrucción:

Educación primaria incompleta () Educación primaria completa ()

Educación secundaria incompleta () Educación secundaria completa ()

Educación Universitaria Incompleta () Educación Universitaria completa ()

e.- Lugar de procedencia:

f.- Estado civil: Soltera () Casada () Concubinato ()

g.- N° de Hijos:

f.- ¿Cuánto tiempo tiene dentro del Programa Vaso de Leche?

g.- ¿Recibe algún otro beneficio a través de otros programas sociales? Si:____

No:____ Especifique el nombre del Programa:_____

Fase I. Acerca de la estructura

Pregunta de Investigación: 1.- ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios acerca de la estructura para llevar a cabo la focalización de hogares de los potenciales beneficiarios del Programa Vaso de Leche, Distrito de Ayacucho 2024?

1.- ¿Qué servicios le han prestado a usted en el ULE? Detalle su respuesta

2.- ¿En su percepción, considera que la ULE tiene la capacidad de respuesta necesaria para otorgar la CSE de manera eficiente y eficaz a los solicitantes tomando en cuenta el nivel de vulnerabilidad que vive en su hogar?

3.- ¿Conoce Usted qué es el SISFOH? Si: _____ No: _____

4.- ¿En su opinión de qué se encarga el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH)?

5.- ¿En su percepción considera que la Oficina del SISFOH en la Municipalidad cuenta con los recursos necesarios para atender las solicitudes de clasificación socioeconómica de las familias? Si: _____ No: _____ ¿Cuáles son las deficiencias que usted percibe en los servicios que brinda la oficina del SISFOH?

6.- ¿Considera usted que el personal del SISFOH es suficiente para realizar las actividades de focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho?

7.- ¿Cuál es su percepción acerca de la atención que brinda el personal del SISFOH al público?

8.- ¿Cuál es su opinión del personal del SISFOH considera que está capacitado y tiene la experiencia para empadronar a los hogares que desean ingresar al PVL? Si: _____ No: _____ Detalle su respuesta.

9.- ¿Cómo percibe usted el trato y la actitud del personal que realizar las labores de focalización del PVL? ¿brindar un trato adecuado a personas que viven en condiciones de vulnerabilidad?

10.- ¿Cómo beneficiaria del PVL ha recibido alguna formación o capacitación de parte de la ULE? ¿Qué aporte le ha dejado esa formación?

Acerca del proceso y sus resultados

Pregunta de Investigación: ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios en relación al proceso y los resultados de la focalización de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Ayacucho 2024?

11.- ¿Cuál fue el proceso que realizó para obtener la clasificación socioeconómica? Explique su respuesta.

12.- ¿Cómo califica usted el proceso? Sin complejidad: ____ Medianamente complejo: ____ Muy complejo: ____ Explique el porqué de su selección

13.- ¿Cuáles son los requisitos que debe consignar en la solicitud para la CSE? ¿En cuánto tiempo recibió la visita de la ULE para el empadronamiento de su hogar?

14.- ¿Qué información suministró a los empadronadores durante la visita?

15.- ¿En cuánto tiempo fue notificada de los resultados de la CSE? ¿Qué opina de ese resultado? ¿Se siente conforme con él?

16.- Luego de recibir la CSE, ¿En cuánto tiempo ingreso al PVL?

17.- ¿Cuáles han sido los obstáculos que experimentó a lo largo del proceso para obtener la CSE?

18.- ¿Cómo evalúa usted el proceso para la CSE?

Muy fácil: ____ Fácil: ____ Medianamente complejo: ____ Complejo: ____ Muy complejo: ____ ¿Por qué?

Acerca de los errores de focalización

Pregunta de Investigación: ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre los errores de focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho 2024?

19.- En su opinión ¿cuáles han sido los beneficios de tener la CSE como beneficiaria del PVL? ¿Cuál es la importancia del CSE para el programa?

20.- ¿Cuál es su opinión acerca de la incorporación de la CSE como parte de las condiciones a cumplir para ingresar al PVL?

21.- ¿En su opinión considera que la CSE ayudará a centrar el PVL en la población que realmente debe ser priorizada? O ¿Considera que pese a CSE se siguen infiltrando personas que no cumple con la condición de pobreza o pobreza extrema desviando los beneficios del PVL?

22.- ¿Considera usted importante actualizar su CSE para mantenerse como beneficiario del PVL?

Instrumento N° 2: Guía de entrevista dirigida al Personal del SISFOH

Fase I. Datos Personales

a.- Nombre:

b.- Edad:

c.- Grado de instrucción:

d.- Cargo que desempeña en el SISFOH:_____

FASE I. Percepción de los trabajadores del SISFOH acerca del proceso

Pregunta de Investigación: 1.- ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios acerca de la estructura para llevar a cabo la focalización de hogares de los potenciales beneficiarios del Programa Vaso de Leche, Distrito de Ayacucho 2024?

1.- ¿En su opinión hay capacidad en la ULE para dar respuesta eficaz a las solicitudes de CSE de los ciudadanos?

2.- ¿Realizan una planificación o programación en la ULE para las labores de empadronamiento? ¿Cómo organizan el empadronamiento?

3.- ¿Hay una estructura organizacional del SISFOH para la a determinación de la CSE?

4.- ¿En su percepción considera que la Oficina del SISFOH en la Municipalidad cuenta con los recursos tecnológicos y materiales que garantice su funcionamiento? Si:____ No:_____ Detalle su respuesta.

5.- ¿Cuenta con los medios o los recursos económicos del parte del SISFOH para cubrir las necesidades de movilidad y traslado que implica las tareas de empadronamiento de los hogares? Detalle su respuesta

6.- ¿Cuáles son las deficiencias que usted percibe como trabajador del SISFOH a nivel de infraestructura física?

7.- ¿Considera usted que los recursos presupuestarios para el SISFOH permiten cumplir con los objetivos de focalización en el distrito para el PVL? ¿Por que?

8.- ¿Considera usted que el personal del SISFOH es suficiente para realizar las actividades de focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho?

9.- ¿Reciben formación y capacitación constante de parte de la gerencia de recursos humanos para mejorar la atención al ciudadano? Si:____ No:_____ De ser afirmativa, explicar frecuencia, área de formación impartida, entre otros detalles.

10.- ¿Cuáles son las principales deficiencias a nivel del recurso humano que usted percibe que impiden u obstaculizan el funcionamiento efectivo del SISFOH?

Pregunta de Investigación: ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios en relación al proceso y los resultados de la focalización de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Ayacucho 2024?

11.- ¿Considera usted que el proceso para el otorgamiento de la clasificación socioeconómica se encuentra estandarizado en el distrito?

12.- ¿Cuáles son las actividades que realiza la ULE para empadronar a las familias?

13.- ¿En su percepción cuáles son los procedimientos críticos para otorgar la CSE a los solicitantes?

14.- ¿Cuáles son las propuestas de mejoras que usted sugiere para abordar esos puntos de criticidad del CSE?

15.- ¿Cuánto es la duración promedio del proceso de CSE desde la solicitud hasta la notificación de resultados?

16.- ¿Cómo evalúa usted el proceso para la CSE?

Muy fácil: _____ Fácil: _____ Medianamente complejo: _____ Complejo: _____ Muy complejo: _____ ¿Por qué?

17.- En su opinión ¿cuáles han sido los beneficios de que los usuarios tengan la CSE como beneficiaria del PVL? ¿Cuál es la importancia del CSE para el programa?

18.- ¿Se cumplen con los procedimientos pautados en la resolución ministerial para realizar la focalización de los hogares?

19.- ¿Cómo evalúa usted la FSU? ¿Hay algún grado de dificultad en su llenado? Detalle su respuesta

20.- ¿Qué pasos debe cumplir para la remisión de la información inherente al Registro?

21.- ¿Cuáles son las inconsistencias o errores más comunes que pueden afectar el registro?

22.- ¿Cuáles son los principales criterios empleados en la determinación de la CSE de un ciudadano?

Pregunta de Investigación: ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre los errores de focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho 2024?

23.- En el caso específico del PVL, ¿cuál es su opinión en relación al cumplimiento de las metas y objetivos del programa de atender a personas en condición de pobreza o pobreza extrema?

24.- ¿Cuál es su opinión acerca de la incorporación de la CSE como parte de las condiciones a cumplir para ingresar al PVL? ¿En su opinión considera que la CSE ayudará a centrar el PVL en la población que realmente debe ser priorizada?

25.- ¿Considera que los errores en la focalización también pueden ser por factores externos como omisión en la información recabada a través del Ficha Socioeconómica que llenan durante el empadronamiento?

26 ¿Qué factores inciden para que ocurran los errores de focalización de PVL? ¿Qué estrategia propone para reducir esos errores y ampliar la cobertura del PVL?

Instrumento N° 3: Guía de entrevista dirigida al Personal del PVL

Fase I. Datos Personales

a.- Nombre:

b.- Edad:

c.- Grado de instrucción:

d.- Cargo que desempeña en el SISFOH:_____

FASE I. Percepción de los trabajadores del SISFOH acerca del proceso

Pregunta de Investigación: 1.- ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios acerca de la estructura para llevar a cabo la focalización de hogares de los potenciales beneficiarios del Programa Vaso de Leche, Distrito de Ayacucho 2024?

1.- ¿En su opinión hay capacidad en la ULE para dar respuesta eficaz a las solicitudes de CSE de los ciudadanos?

2.- ¿Realizan una planificación o programación en la ULE para las labores de empadronamiento? ¿Cómo organizan el empadronamiento?

3.- ¿Hay una estructura organizacional del SISFOH para la a determinación de la CSE??

4.- ¿En su percepción considera que la Oficina del SISFOH en la Municipalidad cuenta con los recursos tecnológicos y materiales que garantice su funcionamiento? Si:____
No:_____ Detalle su respuesta.

5.- ¿Cuenta con los medios o los recursos económicos del parte del SISFOH para cubrir las necesidades de movilidad y traslado que implica las tareas de empadronamiento de los hogares? Detalle su respuesta

6.- ¿Cuáles son las deficiencias que usted percibe como trabajador del SISFOH a nivel de infraestructura física?

7.- ¿Considera usted que los recursos presupuestarios para el SISFOH permiten cumplir con los objetivos de focalización en el distrito para el PVL? ¿Por que?

8.- ¿Considera usted que el personal del SISFOH es suficiente para realizar las actividades de focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho?

9.- ¿Reciben formación y capacitación constante de parte de la gerencia de recursos humanos para mejorar la atención al ciudadano? Si:_____ No:_____ De ser afirmativa, explicar frecuencia, área de formación impartida, entre otros detalles.

10.- ¿Cuáles son las principales deficiencias a nivel del recurso humano que usted percibe que impiden u obstaculizan el funcionamiento efectivo del SISFOH?

Pregunta de Investigación: ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios en relación al proceso y los resultados de la focalización de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Ayacucho 2024?

11.- ¿Considera usted que el proceso para el otorgamiento de la clasificación socioeconómica se encuentra estandarizado en el distrito?

12.- ¿Cuáles son las actividades que realiza la ULE para empadronar a las familias?

13.- ¿En su percepción cuáles son los procedimientos críticos para otorgar la CSE a los solicitantes?

14.- ¿Cuáles son las propuestas de mejoras que usted sugiere para abordar esos puntos de criticidad del CSE?

15.- ¿Cuánto es la duración promedio del proceso de CSE desde la solicitud hasta la notificación de resultados?

16.- Desde su experiencia en el PVL: ¿Cómo evalúa usted el proceso para la CSE?

Muy fácil: _____ Fácil:_____ Medianamente complejo:_____ Complejo:_____ Muy complejo:_____ ¿Por qué?

17.- En su opinión ¿cuáles han sido los beneficios de que los usuarios tengan la CSE como beneficiaria del PVL? ¿Cuál es la importancia del CSE para el programa?

18.- ¿Se cumplen con los procedimientos pautados en la resolución ministerial para realizar la focalización de los hogares?

19.- ¿Cómo evalúa usted la FSU? ¿Hay algún grado de dificultad en su llenado? Detalle su respuesta

20.- ¿Qué pasos debe cumplir para la remisión de la información inherente al Registro?

21.- ¿Cuáles son las inconsistencias o errores más comunes que pueden afectar el registro?

22.- ¿Cuáles son los principales criterios empleados en la determinación de la CSE de un ciudadano?

Pregunta de Investigación: ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre los errores de focalización de hogares en el Distrito de Ayacucho 2024?

23.- En el caso específico del PVL, ¿cuál es su opinión en relación al cumplimiento de las metas y objetivos del programa de atender a personas en condición de pobreza o pobreza extrema?

24.- ¿Cuál es su opinión acerca de la incorporación de la CSE como parte de las condiciones a cumplir para ingresar al PVL? ¿En su opinión considera que la CSE ayudará a centrar el PVL en la población que realmente debe ser priorizada?

25.- ¿Considera que los errores en la focalización también pueden ser por factores externos como omisión en la información recabada a través del Ficha Socioeconómica que llenan durante el empadronamiento?

26. ¿Qué factores inciden para que ocurran los errores de focalización de PVL? ¿Qué estrategia propone para reducir esos errores y ampliar la cobertura del PVL?

27.- ¿Conoce usted cuánto tiempo se actualiza el Padrón General de Hogares? ¿Qué importancia tiene el PGH para el PVL?

28.- Desde su experiencia y conocimiento: ¿Cómo se puede mejorar el proceso de focalización para llegar verdaderamente a la población objetivo?

Instrumento N° 4. Guía de Observación

Fecha y Escenario	Eje de Observación 1	Notas Descriptivas (Relato objetivo de los hechos ocurridos)	Notas Reflexivas / Interpretativas (Análisis preliminar a la luz de los autores)	Código de Registro (Para el análisis cualitativo)
-------------------	----------------------	--	--	---

Fecha:

Lugar:

(Ej.
Oficina
ULE)

Ejes de Observación Cualitativa:

Eje 1: Dimensión de Estructura: Registra cómo las condiciones físicas y los recursos del personal influyen en la experiencia inicial del usuario dentro del caso estudiado

Eje 2: Dimensión de Procesos: Se centra en observar el itinerario procedimental vivido por los actores, buscando indicios de trabas que generen exclusión o malas interpretaciones.

Eje 3: Dimensión de Resultados: Evalúa cualitativamente el impacto percibido del sistema a través de las reacciones directas de los usuarios respecto a los errores de focalización

Fotos del levantamiento de información



Entrevista al responsable del PVL



Entrevista a funcionario del SISFOH

Entrevistas a las Usuarias de PVL





ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Ayacucho, siendo las dieciséis horas con treinta minutos (16: 30), del día viernes 07 de agosto de 2026, se reúnen en la sala de sesiones de Consejo de Facultad los miembros del jurado de evaluación de tesis, bajo la dirección del Dr. Néstor Godofredo Taipe Campos (presidente) y los docentes: Mg. Geraldina Elvia Avilez Peña (Miembro), Dra. Beatriz Anastacia Fabián Arias (Miembro), Mtra. Soledad Rocío Torres García (Miembro), Mtra. Roberta García De La Cruz (Asesora) y el secretario docente Mg. Juan Teófilo Cáceres Curo, encargados de la recepción, calificación y sustentación de tesis, presentado por el Bachiller en Ciencia Social: Trabajo Social, PAVEL CHAVEZ ARANGO, titulado: **PERCEPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE SOBRE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE FOCALIZACIÓN DE HOGARES, AYACUCHO 2024**; mediante el cual aspira optar el título profesional de Licenciado en Trabajo Social. Verificado el quórum reglamentario el presidente del jurado solicita al secretario docente dar la lectura a la RESOLUCIÓN DECANAL No 144 -2026-UNSH-FCS/D, de acuerdo a los artículos 9° y 10° del Reglamento de Grados y Títulos del Plan de Estudios Revisado de 2004 de la Escuela Profesional de Trabajo Social, el presidente de la comisión autoriza a el bachiller, iniciar la sustentación en un tiempo de 25 minutos siendo las dieciséis horas con treinta y un minutos (16: 31)

A las dieciséis horas con cincuenta minutos (16: 50) el bachiller concluye con la exposición de su tesis y se inició la ronda de preguntas de parte de los jurados, en el orden siguiente: Mtra. Soledad Rocío Torres García, Dra. Beatriz Anastacia Fabián Arias, Mg. Geraldina Elvia Avilez Peña, Dr. Néstor Godofredo Taipe Campos y la Mtra. Roberta García De La Cruz en condición de asesora, realiza algunas aclaraciones de puntos no esclarecidos por el tesista.

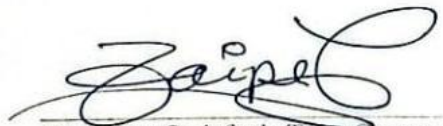
El secretario docente consolida la hoja de calificación de acuerdo al siguiente detalle:

Nombre del jurado evaluador	Contenido de la tesis	Exposición y claridad	Respuestas a las preguntas	Promedio
Mg. Geraldina Elvia Avilez Peña	14	14	14	14
Dra. Beatriz Anastacia Fabián Arias	14	16	14	15
Mtra. Soledad Rocío Torres García	13	16	12	14

El promedio final es catorce (14)

Finalmente, el presidente del jurado informa al sustentante el resultado de la calificación y hace llegar las felicitaciones que corresponde.

El acto académico concluye a las diecisiete horas con cuarenta minutos (17: 40) y firma en señal de conformidad el presidente y el secretario docente.


Dr. Néstor Godofredo Taipe Campos
Presidente

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
UNSH

Juan Teófilo Cáceres Curo
C.D. 81970205
SECRETARIO DOCENTE

**UNSCH****FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES****ESCUELA PROFESIONAL DE
TRABAJO SOCIAL**

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

N° 007-2026-EPTS/FCS/UNSCH

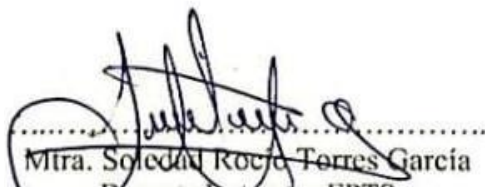
1. Nombres y apellidos de la investigadora: PAVEL CHAVEZ ARANGO
DNI N° 70815352 Código N°: 12172502
2. Escuela Profesional: TRABAJO SOCIAL
3. Facultad: CIENCIAS SOCIALES
4. Tipo de trabajo académico evaluado: TESIS DE PREGRADO
5. Título del trabajo académico: Percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre la Efectividad del Sistema de Focalización de Hogares, Ayacucho 2024
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 17 de agosto de 2026
8. Fecha de evaluación: 20 de agosto de 2026
9. Porcentaje de similitudes. 10%
10. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de originalidad	Resultado
* 10%	** APROBADO

* Consignar el porcentaje de similitud

** Consignar APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido o DESAPROBADO si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 20 de agosto de 2026


Mtra. Soledad Rocío Torres García
Docente Instructor-EPTS
D.A. de Ciencias Histórico Sociales

Ccl.
Arch.

Percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre la Efectividad del Sistema de Focalización de Hogares, Ayacucho 2024

por Pavel Chavez Arango

Fecha de entrega: 20-ago-2026 01:25p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 3015225187

Nombre del archivo: TESIS_PAVEL.pdf (2.02M)

Total de palabras: 43526

Total de caracteres: 241071

Percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche sobre la Efectividad del Sistema de Focalización de Hogares, Ayacucho 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%	11%	7%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	1%
	Trabajo del estudiante	
3	cdn.www.gob.pe	<1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.unsch.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	<1%
	Trabajo del estudiante	
6	repositorio.unc.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	<1%
	Trabajo del estudiante	
9	repositorio.ulp.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
10	repositorio.cepal.org	<1%
	Fuente de Internet	
11	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru	<1%
	Trabajo del estudiante	
12	www2.ohchr.org	<1%
	Fuente de Internet	
13	distancia.udh.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
14	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	

15	Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.comexperu.org.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Sinacay Caldas, Enrique Manuel. "Descripción de marcadores del discurso de hablantes con afasia afluyente: Anómica, de conducción y de Wernicke.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
20	Abanto Huambo, Rocio Teresa. "Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el periodo comprendido entre 2015-2016.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
21	1library.co Fuente de Internet	<1 %
22	spij.minjus.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
23	www.leyes.congreso.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Nacional Autónoma de Chota Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unadqtc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
31	"Trabajo de grado: elaborar y publicar sus resultados. Una guía para lograrlo", High Rate Consulting Publications, 2024 Publicación	<1 %
32	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
33	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	revistas.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 30 words
Excluir bibliografía	Activo		