

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



TESIS:

**Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud
Vista Alegre sobre la calidad de servicio del Programa Vaso de
Leche, Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho-2023**

Para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTADO POR:
Bach. Liz Gaby QUIHUI ILLANES

ASESOR:
Mtro. Marcelino CARRERA ORÉ

AYACUCHO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi abuela Angélica Domitila Pariamancco Cárdenas (+) cuya memoria imperecedera continúa iluminando y guiando mi camino desde lo más alto; a mi madre Sofia Illanes Pariamancco, por su confianza inquebrantable y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, su respaldo y su guía han sido pilares fundamentales para superar los desafíos y alcanzar mis metas personales y profesionales.

A mí misma, como prueba de mi capacidad para superar las adversidades y persistir en mi camino sin rendirme. Este hito representa uno de mis triunfos el cual ha sido alcanzado mediante mi resiliencia y determinación constante.

A mis familiares y a mis amigos, por su apoyo incondicional y palabras de aliento las cuales me recuerdan constantemente que ningún desafío es insuperable. Su presencia ha sido esencial en mi trayectoria hacia el éxito.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado en cada uno de mis pasos, por ser la fortaleza en los momentos de debilidad y darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, institución que ha sido mi hogar intelectual durante mi formación profesional. Es difícil encontrar las palabras adecuadas para describir la gratitud que siento hacia esta alma máter, que no solo me ha brindado conocimientos, sino también valores los cuales me han guiado en mi camino hacia el servicio social y la comprensión empática de las problemáticas de nuestra sociedad.

A la Facultad de Ciencias Sociales y la plana de docentes de la escuela profesional de Trabajo Social, quienes han sido fundamental para mi formación profesional e impartieron sus conocimientos con un enfoque humanista los cuales han sido esenciales para comprender y abordar eficazmente los desafíos sociales.

A mi asesor Mtro. Marcelino Carrera Oré, quien, con su apoyo, persistencia, orientación experta, ha logrado llevar a cabo este presente trabajo de investigación de manera satisfactoria. Reconozco, valoro y agradezco su compromiso continuo en mi desarrollo académico.

A la Municipalidad Distrital de Carmen alto, por haberme abierto las puertas y brindado apoyo para obtener la información necesaria para la realización de este trabajo de investigación.

Al responsable del Programa Vaso de Leche y las madres del club de Juventud Vista Alegre, por su receptividad y apoyo brindado para obtener información a través de las entrevistas, sin las cuales hubiera sido imposible construir el informe final de la tesis; gracias a todas. Así mismo, agradezco a todas aquellas personas que han colaborado de forma incondicional para la elaboración de la tesis.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo conocer y analizar las percepciones de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023. En este sentido, se realizó una investigación aplicada bajo el enfoque cualitativo, nivel descriptivo; así como, un diseño no experimental, en la cual se empleó la observación directa, la entrevista semiestructurada y el grupo focal como técnicas para recabar la información de una muestra de 15 beneficiarias del club madres, la representante del PVL y 8 familias amparadas bajo el programa. Obteniendo como resultados, que las madres se encuentran medianamente satisfechas con los servicios recibidos; además, la ración de alimentos que les suministra el programa la cual fue calificada como insuficiente para atender de manera satisfactoria los requerimientos nutricionales que demandan los beneficiarios. Así mismo, se evidenciaron deficiencias en la gestión municipal palpables en los procesos internos de almacenamiento y distribución de la ración, que incumplen el marco normativo del PVL; por otra parte, se determinó que hay una escasa participación de las organizaciones de base en la ejecución del programa siendo concebidas por la Municipalidad exclusivamente como receptoras del beneficio y no como actores proactivos del mismo. La investigación concluye, resaltando que el PVL no satisface las expectativas de las usuarias en la atención que brindan; por lo que, no se ha logrado un impacto significativo en la calidad de vida de los beneficiarios.

Palabras claves: Percepción, Programa Vaso de Leche, Servicios, Calidad, Club de Madres.

ABSTRACT

The objective of this research was to know and analyze the perceptions of the users of the Vista Alegre Juventud Mothers Club on the quality of service of the Glass of Milk Program of the District Municipality of Carmen Alto, Ayacucho - 2023. In this sense, it was carried out an applied research under the qualitative approach, descriptive level; as well as, a non-experimental design, in which direct observation, semi-structured interview and focus group were used as techniques to collect information from a sample of 15 beneficiaries of the mothers club, the representative of the PVL and 8 families protected under the program. Obtaining as results that mothers are moderately satisfied with the services received; In addition, the food ration provided by the program was classified as insufficient to satisfactorily meet the nutritional requirements demanded by the beneficiaries. Likewise, palpable deficiencies in municipal management were evident in the internal processes of storage and distribution of the ration, which do not comply with the regulatory framework of the PVL; On the other hand, it was determined that there is little participation of grassroots organizations in the execution of the program, being conceived by the Municipality exclusively as recipients of the benefit and not as proactive actors thereof. The research concludes, highlighting that the PVL does not meet the expectations of users in the care they provide; therefore, a significant impact has not been achieved on the quality of life of the beneficiaries.

Keywords: Perception, Glass of Milk Program, Services, Quality, Mothers Club.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	x
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Planteamiento del Problema	15
1.2. Formulación del problema	25
1.2.1. Problema general.....	25
1.2.2. Problemas específicos	25
1.3.Objetivos de investigación.....	26
1.3.1.Objetivo general.....	26
1.3.2. Objetivos específicos	26
1.4. Justificación e importancia de investigación.....	26
1.4.1. importancia.....	27
1.4.2. Justificación social	27
1.4.3. Justificación práctica.....	28
1.4.4. Justificación teórica y metodológica.....	28
1.5. Viabilidad.....	29
CAPÍTULO II	30

MARCO TEÓRICO.....	30
2.1. Antecedentes de la investigación	30
2.1.1.A nivel internacional.....	30
2.1.2.A nivel nacional	37
2.1.3.A nivel regional.....	42
2.2.Bases teóricas.....	45
2.2.1.Teorías de la percepción	45
2.2.2.Enfoques teóricos de la percepción en las personas	48
2.2.3.Teoría homeostática del bienestar subjetivo	50
2.2.4.Teoría de Sistemas de Vega (1998)	53
2.2.5.Enfoque de derechos humanos.....	54
2.2.6.Enfoque de interculturalidad.....	55
2.3. Marco conceptual.....	56
2.3.1.Percepción de las usuarias del club de madres	56
2.3.2. Dimensiones de la percepción de calidad de servicio.....	60
2.3.3. Los programas sociales	67
2.3.4.El programa Vaso de Leche (PVL).....	69
2.4.Marco Legal	75
2.4.1.Contexto Internacional.....	75
2.4.2.Contexto Nacional	78
2.4.3.Contexto regional.....	80
2.5.Operacionalización de Categorías.....	80
2.5.1.Categoría 1: Percepción de la calidad de un servicio	80
2.5.2.Categoría 2: Programa Vaso de Leche (PVL)	81
CAPÍTULO III.....	82

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	82
3.1.Enfoque de investigación.....	82
3.2.Tipo y nivel de investigación.....	82
3.3.El nivel de la investigación.....	83
3.4.Método de investigación.....	84
3.5.Diseño de investigación.....	84
3.6.Unidades de análisis.....	85
3.7.Población y muestra.....	85
3.7.1.Población.....	85
3.7.2.Muestra.....	85
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	86
3.9. Procedimiento de recojo de información.....	87
3.10. Procesamiento de recolección de datos.....	88
3.11. Aspectos éticos.....	88
CAPÍTULO IV.....	91
PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	91
4.1. Escenario de estudio y caracterización de los sujetos de estudio.....	92
4.2. Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre acerca del cumplimiento de los objetivos y metas del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.....	95
4.3. Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la gestión municipal y la participación de las organizaciones sociales de base en el Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.....	102

4.4. Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre en relación al cumplimiento de la ración alimentaria del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.....	110
4.5. Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre acerca de los procesos internos ejecutados en el Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.....	117
CONCLUSIONES	128
RECOMENDACIONES.....	132
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	134
ANEXOS	144
Anexo 1. Operacionalización de categorías.....	145
Anexo 2. Matriz de Consistencia de la investigación	149
Anexo 3. Instrumentos para la recopilación de información	151
Anexo 4. Memoria fotográfica.....	159
Anexo 3. Instrumentos para la recopilación de información.....	152
Anexo 4. Memoria fotográfica.....	160

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. <i>Valores Nutricionales Mínimos de la Ración del Programa del Vaso de Leche</i>	73
Tabla 2. <i>Percepciones de las usuarias en relación al impacto del PVL en la calidad de vida</i>	100
Tabla 3. <i>Comparación de la dosis recibida y la establecida según el marco regulatorio</i>	112
Tabla 4. <i>Percepción de las madres del Club Juventud Vista Alegre en relación a la calificación personal del PVL</i>	120

Figuras

Figura 1. <i>Ciclo de la calidad de un servicio</i>	59
Figura 2. <i>Ración alimenticia del Programa Vaso de Leche</i>	72
Figura 3. <i>Segmentación por Edad de la muestra</i>	92
Figura 4. <i>Grado de instrucción de las madres del PVL del Club Juventud Vista Alegre</i>	93
Figura 5. <i>Contraste de percepción entre la responsable del PVL y las madres</i>	96
Figura 6. <i>Opiniones de las Madres del Club Juventud Vista Alegre acerca del cumplimiento del objetivo del programa</i>	97
Figura 7. <i>Percepción de las Madres del Club Juventud Vista Alegre acerca de los servicios del PVL</i>	99
Figura 8. <i>Percepción de las madres del Club Juventud Vista Alegre acerca de las acciones de control del PVL por parte de la Municipalidad</i>	105

Figura 9. <i>Percepción de las madres en lo que respecta a su participación en el proceso de toma de decisiones del PVL</i>	108
Figura 10. <i>Nivel de satisfacción de las madres del Club Juventud Vista Alegre respecto a los alimentos y servicios del programa</i>	111
Figura 11. <i>Percepción de las madres del Club y representante del PVL en relación a la dosis de alimentos</i>	114
Figura 12. <i>Percepción de los niveles de satisfacción en la ración según las madres, sus familias y la representante del PVL</i>	115
Figura 13. <i>Percepción de las madres del Club Juventud Vista Alegre en relación a la infraestructura física del PVL</i>	118
Figura 14. <i>Valoración de las madres acerca del empadronamiento del Programa Vaso de Leche</i>	124
Figura 15. <i>Limitaciones del Programa Vaso de Leche desde la perspectiva de las madres del club, el representante del PVL y las familias beneficiarias</i>	126

INTRODUCCIÓN

La lucha contra la inseguridad alimentaria en el mundo demanda el diseño y ejecución de políticas públicas efectivas, que no sólo incrementen el acceso y asequibilidad a los alimentos de la población afectada por la pobreza y pobreza extrema, sino que les permita mejorar el nivel nutricional de los beneficiarios; de modo que, haya un impacto favorable en la calidad de vida de las personas. En este sentido, el Programa Vaso de Leche ha sido parte de una política gubernamental empleada en el Perú desde 1985 para brindar asistencia alimentaria a niños en edad comprendida entre 0 y 13 años, madres gestantes y adultos mayores en condición de vulnerabilidad nutricional y calificados socioeconómicamente como pobres o pobres extremos.

El PVL contempla la entrega de una ración de alimentos diarias a los beneficiarios con alto valor nutricional con el propósito de impactar positivamente el estado de bienestar físico de los usuarios; se trata de un programa que estipula la participación de las organizaciones comunitarias a través de los Club de Madres, quienes deberían cumplir un rol preponderante dentro de la ejecución del PVL. En ese marco la investigación, se ha formulado como problema general de investigación: ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho - 2023?, así como los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre acerca del cumplimiento de los objetivos y metas del Programa Vaso de Leche?, ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la gestión municipal y la participación de las organizaciones sociales de base en el Programa Vaso de Leche?, ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de

Juventud Vista Alegre sobre el cumplimiento de la ración alimentaria del Programa Vaso de Leche? y ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre en relación a los procesos internos del Programa Vaso de Leche?.

En este sentido, el propósito de conocer y analizar las percepciones de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023, considerando los aspectos inherentes al cumplimiento de sus objetivos y metas, la gestión municipal y la participación de las organizaciones de base, así como, sus opiniones referentes a la ración de alimentos y los procesos internos que se estipulan en el PVL.

El análisis de sus impresiones brindó importantes referencias para identificar oportunidades de mejoras en el programa, sirviendo de guía para emprender acciones concretas para el abordaje de las deficiencias detectadas en la gestión del Programa Vaso de Leche.

En este sentido, el estudio se desarrolló en tres capítulos, siendo el Capítulo I el que muestra el marco teórico, referencia, conceptual y normativo relacionado a la temática. En el Capítulo II, se presenta el planteamiento de la problemática, su formulación y los objetivos de investigación establecidos; además de, las razones a nivel social, práctico, metodológico y teórica que justifican su realización. Por otra parte, en este capítulo se define el protocolo metodológico empleado para su ejecución desde la definición del tipo, nivel, método y diseño de investigación; así como, la definición de las unidades de análisis, la población, muestra y los instrumentos empleados para la recopilación de los datos e información necesaria para dar respuesta a las interrogantes formuladas y cumplir con los objetivos establecidos.

El capítulo III presenta los resultados, la interpretación y análisis de los principales hallazgos; empleando para ello, la triangulación de la información recabada con las fuentes e investigaciones consultadas para la construcción del marco teórico. Finalmente, se

desarrollan las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), junto con la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola (FIDA), la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Programa Mundial de Alimentos (PMA) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), publicaron su más reciente informe el estado de la seguridad alimentaria y nutricional en el mundo en 2022, señalando que la proporción de personas afectadas por la hambruna aumentaron dramáticamente llegando a la cifra de 828 millones de personas, las cuales pasaron hambre durante 2021 superando en 46 millones al 2020 y en 150 millones al 2019. Por otra parte, el informe refiere que, 230 millones de personas; es decir, un 29,3 % experimentaron inseguridad alimentaria de leve a moderada. en 2021 y advirtieron que un 11,7% de la población global enfrenta una fuerte situación de inseguridad alimentaria, siendo la población femenina la que mayor afectación sufre en un 31,9% en relación a los hombres que ostenta el 27,6%.

Así mismo, informaron que alrededor de 45 millones de infantes menores de cinco años padecieron emaciación, definida como un peso bajo en relación a la estatura que es el tipo de desnutrición más mortal y responsable del incremento del riesgo de mortalidad infantil. Además, unos 39 millones de niños presentan sobrepeso y 149 millones experimentaron un retraso en su crecimiento y desarrollo como resultado de una falta crónica de los nutrientes vitales en su dieta. Igual panorama presenta América Latina y el Caribe en lo que se refiere a la seguridad alimentaria y nutricional del continente, donde la ONU refiere que la situación es

deprimente al confirmar que el 22,5 % de los habitantes de la región carecen de los recursos para acceder a una alimentación saludable.

Particularmente en el Caribe, la inseguridad alimentaria ha impactado al 52% de la población; mientras que, en Mesoamérica afecta al 27% y en un 16% a Sudamérica. Entretanto, diferentes indicadores socioeconómicos, muestran una conexión entre la pobreza y el grado de desigualdad que se vive en un país ya que está vinculados a la ausencia de garantías para el acceso a una alimentación saludable. Con el propósito de atender la situación alimentaria y con el fin de ayudar a las personas más vulnerables y los hogares de bajos ingresos, que gastan una mayor parte de sus ingresos en alimentos, el informe también analiza las políticas para aumentar la accesibilidad y asequibilidad a alimentos de mayor valor nutricional. En este sentido, los gobiernos de muchos países en el mundo han implementado políticas y programas sociales para mejorar los niveles nutricionales de la población y en encaminarse en la reducción de la desnutrición y desigualdad social.

Sin embargo, la prestación de servicios de naturaleza social viene presentando muchos problemas y dificultades que afectan su calidad que están asociados a la inadecuada focalización, la seguridad de los productos, problemas de salubridad, incumplimiento de los requerimientos nutricionales, almacenamiento en espacios inadecuados y con deficiencias en la distribución, incumpliendo de las certificaciones de calidad, falta de capacitaciones a los usuarios y funcionarios responsables para garantizar una adecuada atención entre otros problemas que suelen afectar la prestación de un servicio que verdaderamente cumpla con las exigencias de atención de una población vulnerables.

De acuerdo con Romero y Sáenz (s.f), las instituciones gubernamentales al frente de los programas sociales centran su preocupación en la ejecución de las actividades y no en el seguimiento y control del servicio que se presta; además, en ocasiones no cuentan con la fuerza laboral ni los controles necesarios para garantizar los niveles de eficiencia en la ejecución de

una política pública, por lo que no hay un valor agregado en el servicio enfocado en la satisfacción de las necesidades de los usuarios principalmente porque la atención es precaria debido al desgaste de los funcionarios, la falta de capacitación y la nula rotación del personal. Además, el autor refiere que las quejas, críticas o recomendaciones de los usuarios suelen ser desestimada y no hay una acción dirigida al dar la atención y el seguimiento que ameritan, aunado a que muchas instituciones no suelen contar con un eficiente sistema de información que les permitan afrontar los problemas y las debilidades en el servicio prestado.

En opinión de Juran (2001), como lo cita García (2012), las instituciones se enfrentan a tres grandes dificultades en el tema de gestionar la calidad, el primero de ellos, es la organización, la comunicación y la organización interna. Este autor refiere que la calidad, además requiere de planificación, control y mejoras continuas en los procesos internos de las organizaciones y que Crosby (1987) introduce la visión de que la calidad es un elemento gratuito que sólo requiere hacer las cosas bien desde el comienzo partiendo de un modelo o estándar a seguir. Para Medina y Medina (2010), como se cita en García (2012), la calidad de los servicios sociales representa la capacidad de estos de brindar una eficiente y eficaz respuesta a las necesidades sociales de los usuarios respecto a una referencia que define la utilización de un conjunto de conocimientos técnicos y científicos para emplear adecuadamente unos recursos humanos, materiales y económicos. Esto implica la disposición de una infraestructura física dotada del equipamiento, personal, condiciones de confort y el garantizar el acceso geográfico para que los ciudadanos puedan disfrutar de esos beneficios, demandando una mejora continua de la administración pública para prestar servicios de calidad; tal como lo señala Mart (2016), es necesario la innovación en los programas sociales los cuales pasan por mejorar los métodos de evaluación de gerentes y empleados, así como la calidad de los servicios a fin de lograr los objetivos.

Según Remigio (2017), la calidad del servicio de las políticas sociales se puede

garantizar interpretando y comparando la evaluación y satisfacción de los usuarios, en primera instancia; también, interpretando y comparando los productos distribuidos y reflejando las expectativas y demandas de los servicios prestados durante la ejecución de los programas sociales; asimismo, se considera importante mantener las normas, reglamentos y procesos de personal actualizados y tener en cuenta que los beneficiarios estén bien atendidos y se prevenga los actos de corrupción. Al respecto García (2012) menciona los resultados de las investigaciones realizadas por Palmer (1990) en los cuales se determina que las dimensiones de la calidad de los servicios son efectividad, eficiencia, accesibilidad y aceptabilidad de la atención fundamentándolas en la premisa de que si los usuarios de un determinado servicio se encuentran satisfechos con la atención que reciben entonces se puede asumir que, el servicio tiene un nivel de calidad aceptable.

En Perú, las instituciones gubernamentales que son rectoras o ejecutoras de políticas públicas están asumiendo nuevos postulados de gestión pública donde la calidad de los servicios es uno de preceptos más importantes a asumir, considerando que los controles de calidad son unos aliados en la tarea de ser más eficientes en los servicios que prestan a la ciudadanía (Idrovo et al., 2020). En lo que se refiere a seguridad alimentaria, el país se encuentra implementando políticas y programas con la finalidad de disminuir el índice de desnutrición en la población, principalmente, en la infantil.

Según la FAO, FIDA, OMS, PMA y UNICEF (2022), el Perú ha superado a Estados Unidos como la nación con mayor inseguridad alimentaria, siendo esto ocasionado por los índices de pobreza que se viven en el país, los cuales dificultan que las personas puedan pagar la canasta básica de alimentos trayendo como resultado, que las personas reduzcan la calidad de su dieta o estén comiendo menos de lo que necesitan; esto se evidencia en que para el 2021, la inseguridad alimentaria afectó al 51% de la población, con un 20% de este grupo que experimentó inseguridad alimentaria aguda.

Asimismo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023) refiere que la anemia afectó al menos al 43,1% de los niños menores entre 6 y 35 meses de edad de los cuales un 50,3% se localizaban en la zona rural, entretanto, la desnutrición crónica impactó en la vida de 11,5% de la población infantil menor a cinco años, lo que demuestra que esta situación sea considerada como un problema de salud pública.

Como respuesta a esta crisis, el gobierno peruano implementó programas de apoyo social alimentario que tienen como objetivo mejorar la alimentación de la población, tal como es el caso del Programa Vaso de Leche (PVL), en cual se prevé, según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2019) la entrega de una ración diaria de alimentos (leche y ojuelos) a una población considerada vulnerable con el objetivo de ayudarlos a superar la inseguridad alimentaria en la que viven; así como, de mejorar los niveles nutricionales que por su precaria situación económica no pueden satisfacer ni podrían cubrir sus necesidades básicas.

Este programa tuvo sus inicios informales en la Municipalidad de Lima Metropolitana entre 1983 y 1984, con la intención de satisfacer la baja cobertura de otros programas sociales materno infantil como el Prodia y Pami del Ministerio de Salud y el proceso de desactivación del Programa de Alimentación Escolar; además, esta nueva política asistencia pretende la incorporación de las comunidades a través del principio de corresponsabilidad mediante la conformación de los llamados comités de beneficiarias, las cuales ya venían mostrando niveles de organización desde los años 70 con los llamados comedores populares en 1979 como una respuesta a la profunda crisis económica que vivía el país; por lo que, su incorporación al naciente programa del Vaso de Leche se produce rápidamente constituyéndose en una multitudinaria organización en Lima que logró la distribución de cerca de un millón de vasos de leches y el nacimiento de más de 7400 comités en las comunidades populares de la Municipalidad durante su primer año (INEI, 2005).

Una movilización de más de 25.000 mujeres pertenecientes a los 33 distritos que se llevó a cabo en las calles de Lima el 5 de diciembre de 1984 para pedir la aprobación de la ley del Vaso de Leche, originó que el entonces alcalde la municipalidad, arquitecto Fernando Belaunde, impulsará y logrará la aprobación de la Ley 24059 el 4 de enero de 1985, gracias a la cual se convierte el programa Vaso de Leche en un instrumento de asistencia alimentaria a las gestantes y sus bebés en primera instancia, niños entre 7 y 13 años de edad; así como, ancianos y pacientes de tuberculosis, en segunda prioridad (Centro de Estudios y Prevención de Desastres, 2017).

De acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (2013), el Fondo Municipal de Igualdad es el ente que aporta el presupuesto mensual del Programa, el cual se distribuye a los gobiernos locales de acuerdo con un cronograma de ejecución con fechas predeterminadas y valores de indicadores de pobreza; además, la leche y otros alimentos saludables los cuales deben ser de alta calidad y en condiciones de uso y, por lo tanto, tienen prioridad en el uso de los fondos. No obstante, Cerna (2015) destaca que en la última década se han efectuados diferentes estudios para valorar el alcance del programa de asistencia alimentaria donde se han evidenciado numerosos problemas, especialmente, en torno a los beneficiarios destacando que hay una proporción de estos que no se encuentran dentro de las prioridades establecidas en la ley desviando el beneficio a una población que ha filtrado el programa; además, otros estudios han puesto de manifiesto las deficiencias nutricionales causada por el uso de diferentes tipos de leche considerando productos lácteos enriquecidos u otro que posea un 90% de insumos nacionales, pese a que el Instituto Nacional de Salud diseñara una formulación de la ración, prevista en la resolución ministerial N° 711-2002-SA/DM, con el objetivo de dar uniformidad al Vaso de Leche en las municipalidades que reciben el beneficio en el país y se cumpla con un aporte de 270 Kilocalorías y los requerimientos vitamínicos y minerales mínimos exigidos por el Ministerio de Salud del Perú (Diario El Cumbe, 2020).

Por su parte, Suárez (2003), como se cita en Cerna (2015), opina que el mencionado aporte calórico es insuficiente para satisfacer lo que necesita la población infantil comprendida entre los 0 y 14 años de edad, por lo que el programa no contribuiría con la reducción de los índices de desnutrición crónica en este segmento poblacional. Por otra parte, se había optado por la modificación de los insumos para incorporar nuevas alternativas alimentarias que pudieran brindar un mayor aporte nutricional, pero, hubo oposición a esta medida de parte de las mujeres beneficiarias.

En lo que respecta a la cobertura, la Encuesta Nacional de Hogares – ENAHO (2017), destaca que 991.767 hogares se beneficiaron del Programa Vaso de Leche durante el 2017, de los cuales el 58,3% (578.493) no son pobres, el 32,5% son pobres y el 9,2% son extremadamente pobres. Es decir, casi 6 de cada 10 hogares que reciben beneficios de este programa no deberían hacerlo, ya que no cumplen con el requisito primario. En su defecto, la Contraloría sobre el PVL efectuada en el 2022, realizada con información proveniente de los 352 municipios permitió conocer las razones por las cuales no se cubrieron las normas alimentarias es que los Comités del Vaso de Leche no tienen un registro de beneficiarios y no reciben suficientes alimentos para todos los que solicitan esta ayuda; además, hay una inadecuada gestión logística por parte de los municipios; así como, irregularidades en la preparación y supervisión de las raciones.

Por su parte, algunos investigadores han señalado que el programa no está exento de la corrupción y el clientelismo en torno a los beneficiarios al no existir un mecanismo eficaz que determine tanto el ingreso las personas al PVL ni el egreso dejando en el criterio de funcionarios públicos y actores políticos y sociales la incorporación de más beneficiarios; así como, la correspondencia entre el presupuesto de recursos versus la cantidad de aspirantes manifestando irregularidades en el tema de la compra de insumos donde algunas empresas influyentes ejercían presiones para que sus productos fueran seleccionados para abastecer los

requerimientos del programa; hechos que combinados a una pésima supervisión y ausencia de controles posibilitan la corrupción y socaban los recursos económicos que se pierde en procedimientos y actos ilícitos tal como lo menciona Alcázar (2007), como se cita en Cerna (2015).

La Defensoría del Pueblo (2017), tras la fiscalización realizada en conjunto con la Gerencia Regional de Salud La Libertad, verificaron la presencia de heces de roedores en las bolsas que contienen hojuelas de quinua, avena enriquecida y fortificada con vitaminas y minerales; también, se conocieron las deficiencias en el Programa en el Distrito de Florencia de Mora (Trujillo) relacionados a la ausencia de una infraestructura física con ambiente adecuado para el almacenamiento de productos alimenticios, aunado a deficiencias en el control de plagas y la ausencia de un sistema de registro para la entrada y salida de alimento; adicionalmente, los miembros del personal a cargo del manejo y manipulación de alimentos carecían de tarjeta sanitaria y vestimenta adecuada.

De igual forma, al efectuar el seguimiento a 16 municipios de la región de Huancavelica, la Defensoría del Pueblo constató el retraso en la distribución de raciones del Programa Vaso de Leche, lo cual contribuye a que la meta para combatir la desnutrición no se logre por las deficiencias en el cumplimiento de los requisitos para acceder también al programa (Defensoría del Pueblo, 2017). Esto se suma a la situación de precariedad económica de las madres de los beneficiarios quienes no disponen de los fondos para comprar los artículos que promueven la buena nutrición de sus hijos, lo cual agudiza los problemas de mala nutrición de los niños, incrementa la desnutrición y los casos de anemia; así como, otras enfermedades terminan agravándose comprometiendo la vida de los niños.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017), en la región de Ayacucho informa que hay más de 21 000 niños menores de tres años con anemia y más de 15 000 que padecen desnutrición crónica lo que afecta negativamente su desarrollo;

también, Naciones Unidas Perú (2021) asegura que hasta un 70% de la población residente en la selva amazónica del país se puede considerar como anémica. Estos problemas no son ajenos a los beneficiarios de los Programas del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, quienes presentan problemas de alimentación y desnutrición infantil; existiendo niños y las niñas pertenecientes a familias usuarias que se caracterizan por ser jóvenes ya que la mayoría cuentan con una madre entre los 15 y 30 años de edad con un promedio de dos a cuatro hijos; aunado a una condición socioeconómica de pobreza, no cuentan con una vivienda propia sino que viven en una vivienda rústica ya sea de sus padres o en la vivienda de los suegros y otros alquilan.

La mayoría son madres que tienen pareja; también, existen madres solteras con un grado de instrucción secundaria incompleta y otras han podido llegar a la formación universitaria; sin embargo, un representativo grupo de beneficiarias no trabajan y se dedican a ser ama de casa, siendo sus parejas el único sustento económico de la familia trabajando como albañiles y conductores percibiendo un ingreso mínimo al mes S/1200.00 soles. Mayoritariamente, los integrantes de la familia cuentan con Seguro Integral de Salud (SIS) que se encuentra afiliados en el establecimiento de salud de Vista Alegre y Carmen Alto, son quechua y castellano hablantes provenientes principalmente de Vista Alegre y de los distritos aledaños como de Chuschi, San Miguel y Cangallo; asimismo, practican la doctrina católica. Estos beneficiarios reciben como raciones trimestralmente del PVL constituidas por seis tarros de leche y dos kilos de hojuelas por un niño por un período aproximadamente 4 años.

Como sucede en el resto de las localidades a nivel nacional, el programa a nivel local también experimenta un conjunto de los problemas frecuentemente asociados a la calidad de los servicios que se prestan a los beneficiarios en el distrito de Carmen Alto, los cuales están asociados a la falta de organización y supervisión; así como, un deficiente control e inadecuado manejo de los insumos alimentarios, problemas de almacenamiento con presencia de roedores

que son portadores de otras enfermedades; además de, un bajo cumplimiento de la distribución, pues no siempre se cumplen con las fechas de entrega aunado a la escasez de insumos que deriva en la entrega de ración insuficientes.

Por otra parte, no se cuenta con una base de datos de usuarios sincerada y actualizada, no se capacita con regularidad al personal de PVL lo cual genera una atención deficiente ya que hay un completo desconocimiento de su significado, propósito, objetivos, metas y beneficios existiendo una limitada participación de las usuarias pues sólo se les brinda información a los presidentes de cada base acerca del proceso de adquisición de los productos, incumpliendo con los especificidades que requiere la Contraloría General de República en lo que respecta a la prestación de un servicio de calidad de servicio en el Programa Vaso de Leche.

Todas estas deficiencias vienen afectando directamente a las usuarias, porque desconocen en qué condiciones reciben los productos, ya que no tienen acceso al almacén desconociendo las condiciones sanitarias que se tienen para el resguardo, conservación y custodia de los insumos del problemas y además, no tienen información sobre el valor nutricional de los productos que reciben generando quejas y denuncias, como las que se presentaron en 2021 cuando las madres beneficiarias del PVL en el distrito de Carmen Alto quienes devolvieron bolsas de avena en mal estado recibidas de parte del programa y realizaron una denuncia a nivel regional (Escalante, 2021).

Los gobiernos de las ciudades a veces ignoran los requisitos mínimos básicos, como los plazos de entrega, los cronogramas de entrega y las especificaciones. Además, presentaron documentos incompletos en los pliegos de condiciones. Falta de contacto con el beneficiario a tiempo. Proporcionar una cantidad de comida diferente a la cantidad especificada.

Por estas razones, la presente investigación se plantea analizar las percepciones del club de madres de Juventud Vista Alegre acerca de la calidad de servicio del programa vaso de leche en la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho-2023, a fin de aportar conocimientos

que sirvan para el planteamiento de propuestas dirigidas a mejorar la calidad del servicio que ofrece el programa a sus beneficiarios a partir de los resultados que se obtengan basados en la opinión y experiencia de actores claves relacionados directamente con el programa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho - 2023?

1.2.2. Problemas específicos

1.- ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre acerca del cumplimiento de los objetivos y metas del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023?

2.- ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la gestión municipal y la participación de las organizaciones sociales de base en el Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023?

3.- ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre el cumplimiento de la ración alimentaria del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023?

4.- ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre en relación a los procesos internos ejecutados en el Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. *Objetivo general*

Conocer y analizar las percepciones de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.

1.3.2. *Objetivos específicos*

1.- Conocer la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre acerca del cumplimiento de los objetivos y metas del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.

2.- Analizar la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la gestión municipal y la participación de las organizaciones sociales de base en el Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.

3.- Conocer la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre el cumplimiento de la ración alimentaria del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.

4.- Analizar la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre en relación a los procesos internos ejecutados en el Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.

1.4. Justificación e importancia de investigación

La presente investigación busca conocer y analizar los problemas asociados a la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Carmen Alto desde la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre, haciendo énfasis en la seguridad de los productos entregados, satisfacción y empatía de los funcionarios del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, que brinda asistencia

alimentaria a madres gestantes, niños(as) de 0 a 6 años y adultos mayores con el objetivo de mejorar los niveles nutricionales de los beneficiarios para una vida activa y saludable.

1.4.1. Importancia

En la experiencia personal de la investigadora como Trabajadora Social, pude apreciar las preocupaciones y quejas de las madres de familia beneficiarias sobre la prestación de los servicios que contempla el Programa en las Municipalidades asociados a problemas en el almacenamiento, distribución y falta de personal calificado para atender los requerimientos de los usuarios, los cuales van aislándolos cada vez más del cumplimiento de sus objetivos asistenciales y afectan de manera directa a los niños, niñas y sus familias beneficiarias, que ha despertado el interés de profundizar en las experiencias personales y las percepciones de la calidad del servicio del PVL que tienen el Club de Madres de Juventud Vista Alegre en la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023, siendo relevante comprender qué y cómo piensan, sus creencias y cómo actúan en lo colectivo e individual frente a la calidad del servicio que reciben en la actualidad.

1.4.2. Justificación social

Desde el punto de vista **social**, la investigación se justifica ya que busca contribuir con la mejora de la calidad de los servicios que presta un programa estratégico del Estado Peruano, como lo es el Programa Vaso de Leche cuyo fin principal es garantizar parte de la seguridad alimentaria de un segmento de la población vulnerable que debido a la crisis económica y condición de pobreza y pobreza extrema, por sí mismas no pueden garantizarse ni a ellos ni a sus hijos una alimentación balanceada con los aportes calóricos y vitamínicos necesarios para su desarrollo. Hasta ahora hay indicios de investigaciones previas sobre las debilidades del programa que impiden que este pueda cumplir con los estándares y objetivos establecidos por el Ministerio de Salud en lo que concierne al aporte nutricional, la satisfacción de las necesidades de los usuarios, la adecuada gestión de los inventarios, la cadena de suministro,

entre otros parámetros que debe cumplir el PVL.

Como puede observarse hay una problemática social de mucho interés y preocupación para las familias beneficiarias y la sociedad en general, que hasta ahora es invisibilizada por las autoridades y funcionarios municipales quienes centran su preocupación en obras de infraestructura sin abordar las causas que generan las deficiencias operativas, nutricionales, logísticas y administrativas del programa; en este sentido, el estudio busca apoyar en la visibilización de la problemática y motivar nuevas investigaciones que permitan trazar estrategias para dar solución a estos problemas y que el PVL pueda llegar a sus beneficiarios con un estándar de calidad aceptable en todas las etapas del servicios sobre el tema.

1.4.3. *Justificación práctica*

Desde un punto de vista práctico, esta investigación busca conocer y analizar las percepciones de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de servicio que brinda el Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho –2023, con el fin de plantear propuestas y alternativas de solución a partir de los resultados y desde una mirada social como Trabajadores Sociales, permitiendo mejorar la prestación de estos servicios en beneficio de las usuarias; así, como, mejorar la gestión pública y el accionar de las autoridades y funcionarios de los gobiernos locales que prestan el servicio contribuyendo de esta manera a la mejora en la implementación de políticas y programas sociales dirigidos a reducir los índices de desnutrición en la población más vulnerable del país.

1.4.4. *Justificación teórica y metodológica*

En la presente investigación aportará nuevos conocimientos ya que se utilizará el método cualitativo, lo cual incluye entrevistas y grupos focales, donde se documentarán experiencias, opiniones y perspectiva que servirán de sustento a futuras investigaciones sobre PVL en el Perú.

De igual forma, la modalidad de recojo de información se realizará mediante entrevistas a mujeres del Programa Vaso de Leche, esta entrevista será validada mediante el criterio de expertos quienes evaluarán la pertinencia, la coherencia y la relevancia de las preguntas; esto se realizará previo a su aplicación. Dichos instrumentos podrán ser empleados como referencias en futuros estudios que tengan interés de profundizar en la experiencia de los usuarios del programa en que se refiere a la calidad de sus servicios.

1.5. Viabilidad

La investigación es viable porque aborda un problema social que afecta a las familias usuarias del club de madres de Juventud Vista Alegre del programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, quienes han mostrado toda la predisposición para participar de las entrevistas y brindar la información necesaria para el desarrollo de este estudio; económicamente, la investigación también es viable ya que por la ubicación del distrito no demandarán muchos recursos económicos para la realización de traslado y recojo de la información; además, se cuenta con los recursos humanos, tecnológicos e informáticos necesario que facilitan el conocimiento oportuno y actualizado; así como, el procesamiento de los datos e informaciones recopiladas.

Como bien se conoce, Carme Alto es uno de los barrios más antiguos de la ciudad que es uno de los 16 distritos que conforman la Provincia de Huamanga en la región Ayacucho; sus habitantes son ganaderos y transportistas. Antiguamente, de esta zona partían grupos de arrieros a lomos de sus mulas y caballos para transportar mercancías y realizar negocios por rutas que conectaban a Huamanga con el resto del Perú, llegando incluso a Bolivia y al noroeste argentino. Incluso ahora, los residentes de Carmen Alto continúan comerciando con ganado o trabajando como conductores para empresas de camiones y autobuses. Tras el cerco de la ciudad hace dos siglos, el primer barrio en construirse fue Carmen Alto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Jácome y Uribe (2022), realizaron un estudio titulado *"Bienestar social y la percepción del servicio de los usuarios de las IES de Manabí"*, con el propósito de determinar la relación existente entre el bienestar social y la percepción que tienen los usuarios respecto a los servicios que le brindan en las Instituciones de Educación Superior (IES). Para ello, emplearon una investigación bajo la metodología cualitativo-cuantitativa, un diseño descriptivo, explicativo, no experimental y transversal con una población compuesta por 68,334 usuarios abarcando las universidades estatales de la zona 4 de Manabí; de allí, se consideró una muestra de 382 sujetos para aplicar una encuesta. Utilizando el programa estadístico SPSS se determinó la confiabilidad a través de Coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo una fiabilidad de 0.998. Los resultados permitieron verificar la correlación entre las variables mediante el coeficiente Rho de Spearman, que reveló un efecto en la hipótesis general de 0.828 indicando una relación directa, fuerte y positiva entre ambas variables. Este hallazgo indica que, el bienestar social universitario está relacionado con la percepción del servicio, destacando como conclusión que los servicios ofrecidos por cada unidad de Bienestar Universitario en las IES tienen una gran influencia en el desarrollo educativo, social y cultural de quienes forman parte de la comunidad universitaria. Se subraya que, el factor socioeconómico y su relación con la percepción del servicio de los usuarios juegan un papel central, actuando como un eje transversal que permite evaluar la calidad de los procesos de gestión y comprender los niveles de contribución en la formación integral.

La investigación referida es importante, porque permite enriquecer la comprensión de cómo el programa social impacta en la vida de los actores beneficiarios, ya que la relación lineal establecida permite inferir que en la medida en que hay una mejor percepción de los servicios sociales hay un mayor bienestar social en la población de beneficiarios; esto ayudó a entender la percepción que pudieran tener las madres beneficiarias del PVL a nivel individual y comunitario; asimismo, permitió una evaluación más completa de la efectividad del programa y su impacto en el mejora de condiciones y calidad de vida de los beneficiarios partiendo de la experiencia individual y colectivas de las madres que ofrecen información para mejorar no solo la calidad del servicio, sino también el bienestar general de las madres beneficiarias.

Niño (2019), llevó a cabo una investigación titulada *"Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia"*. El estudio se realizó con el propósito de determinar la prevalencia de la percepción de satisfacción entre los beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar (PAE); así como, identificar los factores asociados; para ello, empleó un estudio con enfoque cuantitativo de corte transversal y analítico, considerando una población de 31,230 escolares beneficiarios del PAE de los cuales se tomó una muestra de 401 estudiantes dividida en dos grupos según la edad: grupo 1 (de 5 a 8 años) y grupo 2 (de 9 a 17 años). Como técnica se empleó la encuesta que está diseñadas para evaluar los componentes sensorial, organizacional y social partiendo de la realización de una prueba piloto para validar su apariencia y ajustadas según los resultados obtenidos. Los datos recopilados se sometieron a un análisis descriptivo y se utilizaron pruebas estadísticas como Chi cuadrado y la prueba T de Student para determinar las diferencias significativas; además se realizó un análisis bivariados y multivariados entre las características y la percepción de satisfacción mediante regresión lineal simple y múltiple. Los resultados revelaron que los estudiantes demostraron un alto nivel de satisfacción en relación con las raciones recibidas, siendo los más satisfechos aquellos de niveles socioeconómicos bajo y medio bajo. Asimismo,

se identificó que el 25% de los estudiantes de niveles socioeconómicos medio-medio y medio-alto desechaban alimentos mostrando insatisfacción con la ración. Las conclusiones destacaron la necesidad prioritaria de una focalización más rigurosa de los beneficiarios del programa y la implementación de ajustes para mejorar la calidad del PAE en Bucaramanga y beneficiar a quienes realmente lo requieren según su nivel social y económico.

La investigación guarda relación con el estudio porque ambos miden la satisfacción de los beneficiarios de un programa de alimentación; de modo que, los resultados obtenidos permiten evidenciar qué grado de satisfacción tienen sus principales beneficiarios, encontrándose que estos se encuentran altamente satisfechos con las raciones que se les brinda, principalmente en aquellos estudiantes pertenecientes a los niveles socioeconómico bajo y medio bajo; lo que permite aseverar que, las personas con más bajos recursos económicos suelen ser los que más se benefician en este tipo de programa y muestran su satisfacción al recibir el beneficio.

Rodríguez et al. (2014), en su tesis de *“Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa para el desarrollo de zonas prioritarias (PDZP) 2014”* en México, efectuada con el objetivo de crear dos modelos teóricos que les permitieran evaluar la satisfacción general de quienes se habían beneficiado del Programa utilizando un estudio con un enfoque mixto; por su parte, la investigación cualitativa utilizó las entrevistas estructuradas y grupos focales; mientras que, en la cuantitativa se emplearon ecuaciones estructurales con variables latentes. Los principales hallazgos del estudio cualitativo revelaron que la percepción del programa, las expectativas, la evaluación de las externalidades, la calidad de la gestión, la calidad de las prestaciones y las quejas son los factores que mejor explican la satisfacción de los beneficiarios del Programa PDZP. También, se identificaron las dimensiones que explicarían el modelo de percepción de impacto y las variables que lo explican según el modelo propuesto, son valoración de la utilidad, grado de conocimiento y grado de apropiación. Este

estudio es significativo porque brindó la oportunidad de examinar las estimaciones del modelo de apropiación y permitió ver cuán estrechamente relacionadas y altamente correlacionadas están las variables de valoración de la utilidad y grado de conocimiento como indicadores de satisfacción de los usuarios de un determinado programa.

La referida investigación permite entender que la satisfacción de los beneficiarios proporciona una retroalimentación directa de aquellos que están directamente involucrados en el programa, ofreciendo perspectivas concretas sobre cómo el programa impacta en sus vidas y qué aspectos son más apreciados o necesitan mejoras desde la experiencia de los propios beneficiarios. En este sentido, la investigación aporta que el estudio de la satisfacción puede ayudar a identificar áreas específicas en las que el programa ha tenido éxito satisfaciendo los requerimientos de los beneficiarios que pueden potenciarse; así como, ayuda a precisar las áreas donde hay desafíos o deficiencias percibidas en función de diseñar propuestas para mejorar la atención de los usuarios en estas áreas.

Gómez (2012), llevó a cabo una tesis doctoral bajo el título *"Evaluación de los programas de calidad de servicios sociales"*, donde desarrolló un modelo conceptual y metodológico destinado a evaluar la calidad percibida en programas comunitarios. Este enfoque se aplicó específicamente a un programa de teleasistencia domiciliaria con el propósito de examinar la evolución de los servicios sociales personales como una esfera fundamental de explorar el estado de bienestar. La metodología empleada por Gómez incorporó técnicas de recolección de datos tanto cuantitativas como cualitativas, incluyendo encuestas, entrevistas en profundidad y grupos de discusión. La conclusión fundamental de su investigación destaca que el modelo de calidad percibida no se limita a medir la satisfacción de los usuarios, sino que también tiene en cuenta la percepción subjetiva sobre los efectos en el bienestar personal y su relación con diversas instancias del servicio. Asimismo, la investigación reveló que los usuarios expresaron una satisfacción notablemente elevada tanto con el servicio en general

como con las diferentes instancias del mismo. Este estudio adquiere relevancia en el ámbito de la ciencia social, ya que la sociología requiere el desarrollo de métodos de investigación evaluativos que permitan comprender y analizar los factores asociados a las valoraciones de las personas. En última instancia, la construcción de modelos teóricos y metodológicos basados en la aplicación rigurosa y sistemática de métodos y técnicas de investigación social, tanto cuantitativa como cualitativa, facilita un enfoque integral de las realidades sociales objeto de estudio.

Una investigación sobre la evaluación de los programas de calidad de servicios sociales aporta significativamente a una investigación sobre la percepción de las madres sobre la calidad de servicio de un programa social como el PVL. De acuerdo a las conclusiones a las que llegaron los autores que, la construcción de estos modelos fundamentados en técnicas de investigación social posibilita un abordaje holístico de las realidades sociales permitiendo enriquecer la comprensión de la calidad de servicio en este tipo de programas; además, puede proporcionar un marco objetivo, identificar áreas de mejora y validar las percepciones de las madres contribuyendo a una toma de decisiones más informada y la implementación de mejoras específicas y eficaces.

Giménez y Doménech (2012), elaboraron una investigación acerca de las *“Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad”* en España, con el propósito de recopilar la percepción de un grupo de jóvenes beneficiarios de los servicios de atención primaria con la intención de contribuir con la mejora de su calidad al aportar información de interés y relevancia para la definición y el diseño de los estándares de calidad; para ello, empleó una investigación cualitativa con un nivel exploratorio y descriptivo, en la cual se realizaron entrevistas a beneficiarios entre 18 y 35 años de edad de la Comunidad Valenciana y la Región de Murcia. Entre los hallazgos más resaltantes del estudio se destaca que, hay una escasa

participación de los usuarios jóvenes, por lo que son casi inexistentes los registros de experiencias que permitieran mejorar el servicio prestado; en este sentido, la investigación satisfizo este vacío con las entrevistas efectuadas y determinó que para esta población es importante la calidad en la atención profesional, la cual reciben cada vez que acuden a los servicios de atención primaria teniendo como elemento el cuál de los servicios les ayuda a mejorar sus condiciones de vida y el cómo, para referirse a la forma, manera o modo en que este servicio impacta favorablemente al usuario. El estudio concluye que, desde la perspectiva de los usuarios hay una dimensión fundamental en la prestación de los servicios que debe considerarse dentro de un estándar y es el trato que reciben del personal; así como, la forma en que son atendidos y la información que se les brinda; en esta dimensión, los usuarios precisan factores asociados al buen trato como las cualidades personales de los funcionarios donde se refleja la cortesía, la empatía y la amabilidad; en segundo lugar, mencionan las habilidades profesionales destacando la equidad en el trato, la escucha activa, el desempeño de sus funciones, el uso que realizan de los recursos disponibles, el asesoramiento técnico y profesional. Por otra parte, los usuarios también destacan el acceso a los servicios como una dimensión de la calidad percibida y los procedimientos administrativos que tienden a ser burocráticos, centralizados y lentos impidiendo dar una respuesta oportuna y eficaz; así como, la disposición de una infraestructura física adecuada y dotada con los equipos necesarios.

Esta investigación aporta información relevante sobre los indicadores de la calidad de un servicio desde la mirada de sus usuarios, resaltando que existen elementos de interés inherente al servicio en donde se encuentra la atención profesional, la inmediatez, el manejo de los recursos, los procedimientos de documentación, la infraestructura y la continuidad en la atención y el servicio; también, hay otros vinculados a las cualidades personales, habilidades profesionales y el desempeño de las funciones; de esta manera, se identifican algunos indicadores para la valoración de la calidad de los servicios del PVL, desde la perspectiva de

las madres y beneficiarios donde no sólo se evalúe al servicio prestado sino a los funcionarios que lo ejecutan.

Araujo et al. (2010), en su artículo sobre la “*Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud*” realizado con el objetivo de conocer cómo perciben los usuarios los servicios que ofrecen los programas sociales denominado como Centros de Diagnóstico Integral (CDI) bajo la administración del Ministerio del Poder Popular para la Salud y la Red de Centros Clínicos Ambulatorios de la Gobernación del Estado Zulia en las ciudades de Maracaibo y San Francisco en Venezuela. En estudio, se empleó una investigación de campo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transeccional en la cual se emplearon cuestionarios como instrumentos para recopilar los datos. Los resultados evidencian que la percepción de los usuarios va más allá de lo que percibe físicamente, incorporando aquellos elementos no tangibles como el medio ambiente y la situación individual de cada persona, determinando que el elemento clave en la concepción de una percepción es el individuo. Por otra parte, dentro de la valoración de la calidad de un servicio se consideran elementos tangibles inherentes a la oferta del servicio en la cual se incluyen el estado de la infraestructura, la accesibilidad, la continuidad del servicio, la empatía, la capacidad de respuesta, la seguridad en el servicio, la atención al usuario, el nivel de responsabilidad, la inmediatez en la prestación de los servicios, la organización interna, el manejo de los recursos y la confiabilidad. La investigación concluye que, el servicio que se les presta a los usuarios es el resultado de un conjunto de servicios internos que se encuentran interrelacionados que no sólo incluye los elementos físicos sino los intangibles; además, que la percepción de la calidad de un servicio debe medirse en términos de la seguridad, la fiabilidad, responsabilidad y la empatía. Así mismo, resalta que para mejorar la calidad del servicio es vital capacitar al personal y brindarles herramientas para mejorar las relaciones interpersonales, la atención al usuario y los tiempos de respuesta.

En este estudio se orienta acerca de las dimensiones tangibles que pudieran considerarse para medir y evaluar la percepción de la calidad en los servicios, en especial sí es de carácter social. De esta manera, su contribución a esta investigación se centra en los indicadores que se consideran en el presente estudio.

2.1.2. A nivel nacional

García et al. (2023), en su artículo sobre “*Calidad percibida por usuarias del programa vaso de leche en Puno – Perú*”, realizado con el propósito de determinar el nivel de calidad en los servicios que ofrece el programa; considerando para ello, la realización de una investigación, aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La población objeto de estudio estuvo conformada por 740 usuarias de las cuales se tomó una muestra probabilística, aleatoria y simple de 67 beneficiarias a quienes se le aplicó una encuesta como técnica para la recolección de datos y como instrumento se utilizó un cuestionario en escala SERVQUAL considerando como variable independiente a los atributos de calidad del servicio y como indicadores el aporte nutricional, el índice de cobertura, los insumos del programa, la calidad sanitaria (condiciones de almacenamiento, manipulación, vigilancia y control sanitario) y el cumplimiento del presupuesto; y como variable dependiente se tomó en cuenta a la calidad percibida; así como, los elementos tangibles, la empatía, el tiempo de espera, los insumos, la seguridad, confiabilidad y la capacidad de respuesta. Como resultados pudo demostrar a través de un coeficiente de Correlación de Spearman que la calidad del PVL está directamente relacionada a los factores evaluados y se afirmó que, la población estudiada esta “medianamente satisfecha” con el mismo, revelando la necesidad de mejorar en aspectos como la capacidad de respuesta y la empatía de los funcionarios. Además, se concluye que el PVL tiene deficiencias que le impiden cumplir las expectativas de los usuarios.

Esta investigación aporta argumentos estadísticos para evaluar la calidad de los servicios del programa PVL en términos de la percepción de sus usuarios, demostrando que el nivel de calidad está directamente relacionado a lo que perciben los usuarios en términos de empatía y buen trato de parte de los operadores del programa, los insumos empleados y los mecanismos para almacenamiento, manipulación, control y entrega; así como, a su inmediatez en las respuestas, la seguridad y confiabilidad del servicios, brindando orientaciones claras sobre las categorías que pudieran evaluarse en un estudios y sus respectivos indicadores o subcategorías.

Castillo (2022), en su tesis de maestría en gestión pública sobre “*Gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022*”, efectuada con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables mediante una investigación básica con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional; en la cual se evaluó una población de 120 madres de familias beneficiarias y se consideró una muestra probabilística de 75 personas. Como técnica para la recopilación de datos e informaciones se utilizó una encuesta con un cuestionario como instrumento y una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.841 para la variable de gestión del PVL y de 0.768 para calidad de servicio. A través del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de 0.446 se comprobó la relación directa, positiva y moderada entre las variables de investigación. Además, se conoció que un 36% de los usuarios considera que hay una gestión baja, un 50.7% la define como regular y sólo un 13.3% la consideró como buena; dejando ver que un 52% considera buena la selección de los beneficiarios, un 34.7% la califica como regular y un 13.3% como baja. En lo que respecta a la programación del PVL, el 57.3% considera que es baja, un 24% regular y un 18.7% como buena. Para la dimensión de distribución del PVL, un 22.7% de las usuarias manifiestan que es bajo, un 52% mantiene que es regular y un 25.3% consideran que es bueno. En cuanto a la variable calidad del servicio, un 66.7% de las beneficiarias señaló que era mala, un 32% la define como media y un 1.3%

como alta; mientras que, en las dimensiones un 54.7% expone que tiene una mala fiabilidad, un 68% califica la capacidad de respuesta como mala, un 60% considera que la seguridad es mala; así como, un 49.4% opina que la empatía también es mala. El estudio concluye que, hay una relación significativa entre la gestión del programa y la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios.

Esta investigación demuestra que la gestión del programa tiene deficiencias en lo que respecta a la selección de los usuarios, la planificación del PVL y la distribución que afectan significativamente la calidad de los servicios prestados; orientando acerca de las dimensiones que deben considerarse para un estudio de la calidad percibida por los beneficiarios del PVL.

Sotomayor (2021), llevó a cabo una investigación titulada *"Factores asociados a la satisfacción del Programa Vaso de Leche en el distrito de Miraflores – Arequipa"*, con el objetivo principal de determinar si los factores personales, como la edad, el sexo, el estado civil, la ocupación y el nivel de instrucción; así como, los factores administrativos, como el tiempo dentro del programa, el tipo de beneficiario y el lugar de reparto, están asociados con la satisfacción de los beneficiarios del programa en el mencionado Distrito en el departamento de Arequipa. La investigación adoptó un diseño de tipo observacional, prospectivo y transversal, se seleccionaron 310 participantes como muestra de un total de 1600 beneficiarios aplicando los criterios por conveniencia de elegibilidad durante el periodo de noviembre de 2019 a marzo de 2020. Se utilizó una ficha de recolección de datos y para medir el nivel de satisfacción se aplicó el instrumento de evaluación SERVPERF. Para asociar las variables, se emplearon la prueba Chi Cuadrado y Rho Spearman y se llevó a cabo un análisis multivariado mediante una regresión logística. Los resultados revelaron que el 36.13% de la población de estudio expresó un nivel de satisfacción; además, se encontró asociación significativa entre la satisfacción del programa y factores como la edad igual o menor a 30 años (52.35%), estar desocupado (33.74%), y la condición de gestante (90.00%) ($p < 0.05$). En el análisis

multivariado, se confirmó la asociación con la edad menor o igual a 30 años ($p=0.006$) y estar desocupado ($p=0.044$). La dimensión de satisfacción con mayor porcentaje fue "elementos tangibles" (68.06%), mientras que la de menor porcentaje fue "capacidad de respuesta" (18.06%) ($p < 0.05$). En conclusión, se determinó que los factores personales asociados a la satisfacción del Programa "Vaso de Leche" fueron la edad igual o menor a 30 años, estar desocupado y contar con estudios secundarios. En cuanto a los factores administrativos, el tipo de beneficiario también estuvo asociado a la satisfacción del programa.

La referida investigación fue valiosa para el estudio debido a que permitió considerar los distintos factores que influyen en la satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche; que de acuerdo a los resultados de este estudio, fueron el factor administrativo y personal los cuales ejercieron mayor influencia sobre la calidad del servicio; de esta manera, sus resultados orientan en la importancia de valorar estos factores para conocer cómo influyen en las madres beneficiarias de la región de Ayacucho, específicamente en el distrito de Carmen Alto.

Pacherres (2020), efectuó una investigación acerca de la *"Percepción del Programa Nacional de Alimentación Escolar 'Qali Warma' desde la perspectiva de los beneficiarios: Caso de un distrito de Lima"*, con el objetivo de determinar cuál es la percepción de los usuarios acerca del Programa en un distrito específico de Lima, a través de entrevistas con los sujetos involucrados. En este sentido, adoptó una investigación básico con un enfoque cualitativo, utilizando un diseño de estudio de caso y la técnica principal empleada para recabar datos e informaciones fue la entrevista, con preguntas diseñadas para generar reflexiones por parte de los participantes. Además, se aplicó el focus group a grupos compuesto por 18 estudiantes de cinco años, con el objetivo de escuchar sus inquietudes y una encuesta a padres de familia, docentes y auxiliares a cargo utilizando un cuestionario de 16 preguntas con escala de Likert como instrumento. Los datos recopilados de docentes, padres de familia y otros entrevistados

llevaron a la conclusión de que el programa de alimentación "Qali Warma" tiene una percepción positiva en cuanto a la alimentación y estado nutricional de los beneficiarios de la institución educativa. Además, se evidencia una vinculación positiva con los componentes del programa que incluyen proporcionar un servicio alimentario nutritivo de calidad, promover hábitos de alimentación y capacitar al personal a cargo.

Este estudio es importante ya que brinda insumos para la presente investigación principalmente de los instrumentos empleados para profundizar en la percepción de los diferentes grupos de interés entre los cuales se encuentran los beneficiarios, los padres de familias y el personal educativo.

Villanueva (2019), realizó un estudio acerca del *"Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín"*, cuyo principal objetivo fue determinar si la efectividad de la gestión impacta el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa. Para ello, empleó una investigación cuantitativa correlacional con un diseño no experimental con una muestra de 133 participantes a quienes se les administró un cuestionario tipo encuesta con 16 preguntas y cinco opciones de respuesta. Para el análisis de datos, se utilizó el paquete estadístico SPSS para determinar el coeficiente de correlación de Spearman y los resultados descriptivos se presentaron en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis y discusión. Los hallazgos revelaron una relación significativa y dependiente entre la calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios con el programa vaso de leche (Sig. = 0,000), con un valor de correlación de Spearman de 0.730, indicando una fuerte correlación positiva. Además, se observó que el 72.9% de los beneficiarios se sienten neutrales con el programa, destacando la ineficiencia de la iniciativa en lo que respecta al cumplimiento de sus objetivos. Aunque la organización del programa tiene un coeficiente de correlación positivo con un valor muy alto de $r=0.856$, es el indicador que más incide en la variable de satisfacción de los beneficiarios. Este trabajo es esencial, ya

que proporciona una comprensión profunda de la calidad de la gestión y su impacto en la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche. Los hallazgos obtenidos permitirán realizar mejoras y, por ende, elevar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa.

Los resultados de la investigación referida serán valiosos para contrastar los resultados que se obtengan en el estudio, ya que hay evidencias estadísticas acerca de la percepción neutral de los usuarios en torno a la satisfacción sobre el Programa sirviendo de referencia para efectuar la contrastación de resultados.

2.1.3. A nivel regional

Casas et al. (2022), en el “*Informe anual del Programa Vaso de Leche*”, inscrito bajo el N° 004 -2022-CG/SOCC de la Contraloría General de la República del Perú el cual fue realizado con el propósito de presentar datos e informaciones del programa en los que respecta a la ejecución de los recursos presupuestarios asignados a las diferentes provincias y distritos del país durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, cuyos resultados puedan contribuir con la puesta en marcha de mejoras en la gestión del PVL. Este programa contó con un presupuesto anual de S/. 415 039 232.00 para ser ejecutado en 1,874 municipalidades; dentro de los departamentos se encuentra Ayacucho con una asignación presupuestaria del 11 515 593.00 Soles de los cuales un 88,78% son recursos ordinarios y una ejecución del 98,6% por parte de los gobiernos locales siendo la compra de alimentos e insumos las partidas de mayor concentración en los gastos del PVL. Durante el período de evaluación, el programa atendió a 52,411 beneficiarios representando el 4,8% del total nacional y del total atendido 43,809 beneficiarios pertenecen a la prioridad uno del programa lo que representa un 84%; mientras que, el restante es de la segunda prioridad. De acuerdo con la zona de residencia, el 30,775 pertenece a las zonas rurales de Ayacucho y 21,636 son del área urbana. En cuanto a

la distribución, el organismo señaló que no se estaban cumpliendo con la entrega de la ración durante la cantidad de días previstos, sólo el 33% de las municipalidades atendieron 7/7 durante el año, por lo cual la cobertura fue variable siendo mayor en el último trimestre del año. Además, revelaron que el programa no tuvo una adecuada atención de los beneficiarios, principalmente por las debilidades administrativas por parte de la Municipalidad, en lo que respecta al cumplimiento de los planes de adquisición y distribución de los insumos para satisfacer la ración reglamentaria de 250 cc de leche y otros complementos alimenticios. Así mismo, el estudio reveló que muchas municipalidades, cerca del 83.9%, están entregando la ración cruda incumpliendo las normativas vigentes que establecen la entrega como un alimento preparado ocasionando que los beneficiarios no consuman la dosis adecuada o la compartan con el resto de la familia, disminuyendo los aportes nutricionales que deben recibir los beneficiarios directos. El informe también expone que, las municipalidades han contado con el personal del Ministerio de Salud para el asesoramiento técnico en especial de enfermeras, nutricionistas, obstetras y personal médico, entre otros; particularmente, en Ayacucho se dispuso de 126 profesionales del Minsa y 104 de las diferentes municipalidades siendo la profesión de enfermería la de mayor participación en el programa. En lo que respecta al seguimiento y control, Ayacucho recibió sólo un control simultáneo del programa durante el 2021 el cual consiste en actividades de control que permiten la detección temprana de debilidades y deficiencias que afectan la concreción de los objetivos del programa.

Este informe de la Contraloría General de la República brinda un esquema de la situación actual del programa desde la perspectiva de un órgano de control del Estado, sirviendo de referencia para argumentar las deficiencias observadas durante el proceso de acercamiento a las problemáticas que experimenta el PVL en Ayacucho.

Romaní (2016), llevó a cabo un estudio titulado *"Estudio socioeconómico de las familias beneficiarias del programa vaso de leche en el fundo Ñahuinpuquio - Distrito de*

Carmen Alto 2016" en la ciudad de Ayacucho, con el propósito de entender su incidencia en la salud de los niños y adultos mayores beneficiarios del Programa en las familias del Fundo Ñahuinpuquio en el Distrito de Carmen Alto. La metodología empleada en este estudio fue mixta, centrando su atención en una asociación que presenta un alto índice de situación de pobreza y contó con la participación de 100 individuos. Como técnicas de recolección de información se emplearon la entrevista para la investigación cualitativa y la encuesta para la cuantitativa; mientras que, los instrumentos fueron diseñados por el propio autor siendo debidamente validados. Los resultados obtenidos revelaron que, a pesar de los esfuerzos del PVL por mejorar la nutrición de los niños menores de 0 a 6 años, madres gestantes y en periodo de lactancia, han priorizando a aquellos que presentan desnutrición o están afectados por la tuberculosis; así como, a niños de 7 a 13 años y ancianos en situación de abandono material y afectados por la tuberculosis; sin embargo, no se ha logrado el objetivo principal de mejorar el nivel nutricional en los sectores más pobres. La investigación sugiere que el programa debe orientarse hacia la prevención de la desnutrición y fomentar la participación de la comunidad organizada para mejorar la calidad de vida de esta población en situación económica precaria.

Este estudio es importante, porque permitió tomar en consideración el nivel socioeconómico de las beneficiarias y conocer si ello influye en el nivel de satisfacción de las madres en lo que respecta al servicio que les brinda el Programa Vaso de Leche.

Martínez y Rosales (2012) realizaron una investigación titulada *"Incidencia del control interno en el Programa Vaso de Leche-Municipalidad Distrital San Juan Bautista Ayacucho: 2008-2009"*, con el objetivo principal de analizar la prevalencia del control interno en la cadena de suministro de alimentos para el PVL de la Municipalidad; para ello, la metodología de investigación aplicada se basó en un diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo y correlacional; entretanto, la recolección de información se efectuó mediante encuestas y entrevistas directas aplicadas mediante medios electrónicos a una muestra de 15

empleados del Programa Vaso de Leche, incluyendo a funcionarios, servidores públicos y representantes de los sectores agrícola y de salud. Los resultados obtenidos indicaron que la mitad de los encuestados consideraban que las actividades de control del entorno, enfocadas en la competencia profesional, contribuirían de manera positiva a la adquisición de alimentos y que este proceso sería eficiente, eficaz y económico. Sin embargo, señalaron que las actividades de control de la gestión del PVL necesitaban mejoras y ajustes. Este trabajo es relevante, ya que proporciona una evaluación detallada de la incidencia del control interno en el proceso de suministro de alimentos para el Programa Vaso de Leche, ofreciendo un insights valiosos para optimizar y fortalecer dicho programa.

Además, la investigación referida es valiosa para el estudio porque denota algunos aspectos de la cadena de suministros que pueden generar una incidencia en el nivel de calidad de los servicios que presta el programa, ya que toma en consideración todo lo relacionado al manejo efectivo del proceso de entrega partiendo del registro, procesamiento, integración y entrega de los insumos; así mismo, permite conocer paso a paso todo lo que implica un adecuado manejo de la entrega del insumo a las beneficiarias.

Por otra parte, es importante reseñar que no se encontraron más antecedentes de investigaciones desarrolladas en la región de Ayacucho, que tenga relación con los propósitos del presente estudio; esto, le da mayor importancia porque aborda una temática relativamente poco explorada desde la mirada social que pretende conocer las percepciones de las usuarias del club de madres de Juventud de Vista Alegre del Programa Vaso de Leche del Distrito de Carmen Alto, en torno a la calidad de los servicios que se brinda en el PVL.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. *Teorías de la percepción*

La percepción es un fenómeno que viene siendo estudiado por diferentes disciplinas

desde hace siglo, destacándose los profesionales de la psicología y neurocientíficos que a través de diferentes teorías han intentado brindar explicaciones a este proceso de recepción e interpretación de los estímulos. Al respecto, Rosales (2015) hace alusión a que el término aparece en la obra de Kant como aquella representación de un nivel de conciencia dando origen al primer precepto del término, que lo define como un mecanismo fundamental del conocimiento ya que se aprende lo que se percibe; también, el autor refiere que la percepción es parte de la experiencia en la cual un objeto o situación se hace presente; de manera que, este pueda ser localizado en un determinado entorno; y en sentido contrario, se origina un pensamiento que define una realidad y determina su referencia.

En este sentido, se han desarrollado cinco teorías que desde diferentes enfoques buscan explicar y describir las diferentes causas y elementos que constituyen la percepción; de esta manera, se tienen las siguientes teorías:

3.2.1.1. Teoría asociacionista o estructuralista de la percepción. Esta teoría parte de que definir la percepción como un conjunto de sensaciones que el individuo perceptor puede ordenar sumando cada una de las partes; bajo esta teoría, la percepción es un fenómeno de segundo orden que es alimentado a través de las sensaciones; es decir, que surge a raíz de muchos estímulos que se captan a través de los sentidos que se asocian siguiendo ciertas reglas de asociación inherentes al conocimiento previo de una determinada situación. Esta teoría fue desarrollada por la Escuela Psicológica de David Hume y Wilhelm Wundt conocida como asociacionismo que toma parte de la visión aristotélica de la percepción.

De acuerdo con Castro (2023), esta teoría explica el fenómeno de la percepción como un proceso mental en los seres humanos que es originado por la conexión entre ideas, imágenes o representaciones mentales que se forman según la experiencia sensorial, los cuales se combinan considerando la vinculación de estos estímulos percibidos de acuerdo a cuatro leyes:

- 1) ley de la contigüidad en la cual dos estímulos son asociados cuando suceden muy próximos

en tiempo y espacio que origina que su representación mental sea como un conjunto muy cercano; 2) ley de la semejanza, cuando se toman en cuenta características o atributos similares entre dos o más estímulos que causan que su representación mental sea muy similar; 3) la ley de la causalidad o cuando dos sucesos o estímulos son asociados porque uno es la causa y el otro el efecto que implica que en la representación mental se tomen en cuenta una relación de causa y efecto; y finalmente, 4) la ley del contraste, cuando la asociación entre dos o más estímulo se realiza a partir de sus diferencias.

En esta teoría, se pudo encontrar elementos ayudaron a comprender las percepciones de las beneficiarias del Club de Madres, considerando que la calidad que percibe de los servicios que presta este programa pueden surgir de las aplicaciones de las leyes de causalidad, semejanza y contraste, ya que la percepción de la calidad puede explicarse a través de las experiencias individuales como beneficiarias directas de la política alimentaria, donde la calidad es el efecto deseado del cumplimiento de una serie de condiciones técnicas y nutricionales previamente establecidas por los órganos rectores del programa.

3.2.1.2. Teoría de Gestalt de la percepción. Considerando la perspectiva de la Escuela de Psicología de la Gestalt impulsada por Wertheimer, Kofka y Köhler, la percepción es un proceso esencial para cualquiera de las actividades mentales del ser humano hasta el punto de considerar que el aprendizaje, el pensamiento y la memoria dependen de cómo se realice y organice la percepción de un objeto o circunstancia (Oviedo, 2004). Es decir, que este fenómeno puede ser visto como un estado de naturaleza subjetiva en la que se realiza la abstracción de la realidad y sus hechos de mayor importancia.

Al respecto, Prettel (s.f) expone que cualquier experiencia es asimilada e incorporada mediante el campo perceptual, donde todos los elementos son organizados como un todo o una Gestalt (forma o estructura) que puede ser simple o compleja y dividirse en figura y fondo. Bajo este enfoque, Prettel (s.f) señala que el proceso perceptivo es holístico y no permite

diferenciar factores independientes pues la naturaleza perceptiva del hombre es una totalidad de manera que “el todo es mayor a la suma de sus partes”; además, la percepción también define un significado tomando en cuenta ciertas leyes, entre las que destacan las siguientes: 1) ley de la constancia que sugiere que la forma, la organización y la naturaleza conservan su estructura por lo que su significado depende de las relaciones entre sus componentes y de las características particulares de este; 2) Ley del Todo, que asume que el estudio de cualquier fenómeno en el campo de la psicología debe efectuarse desde la perspectiva del todo y no de sus elementos o partes; 3) Ley de la proximidad, en la cual la percepción agrupa en un todo a aquellos elementos más cercanos o próximos entre sí; 4) ley del destino común, donde se un conjunto de factores que se movilizan juntos en una dirección y velocidad común son considerados como un todo perceptual y finalmente, 5) la ley de la buena forma, que considera que una figura puede alcanzar a la máxima uniformidad y sencillez mientras sus formas seas simples y simétricas.

La teoría de la percepción de Gestalt permitió comprender que el Programa de Vaso de Leche es un todo; es decir, es un servicio que lo integran muchos procesos internos para llevar este beneficio a muchos niños y niñas en situación de vulnerabilidad nutricional; sin embargo, sí estas partes o procesos tienen debilidades indudablemente afectarán el todo; es decir, el programa no cumplirá sus objetivos y los usuarios directos no estarán conformes con la calidad del servicio, pues el programa visto como un todo es más relevantes que cada uno de las actividades o partes que lo constituyen, por lo que la percepción de la calidad del PVL se enfoca en su gestión integral como programa y no en cada una de las actividad que lo integran por separado.

2.2.2. *Enfoques teóricos de la percepción en las personas*

De acuerdo con la visión gestáltica de Asch (1946), la percepción que pueden tener las

personas y la llamada percepción social se relacionan mediante el estudio de los objetos, donde la percepción no es un constante procesamiento de estímulos desordenados y caóticos que el individuo va almacenando, sino que son personas y objetos que van ordenándose para crear un orden según una categoría que permite clasificar su comportamiento, apariencia y demás datos e informaciones recibidas; de modo que, cada persona posee diferentes sistemas de categorías donde el interés se centra en la predicción de la conducta, por lo cual se consideran aquellos elementos conductuales más estables de la persona (Arias, 2006).

En este sentido, las percepciones de las personas y objetos tienen un fin orientado en darle un significado a través de la interpretación. Es por ello que, Anderson (1986), como lo cita Arias (2006), señala que la percepción social tiene mayor impacto en los juicios de naturaleza social y exponen que hay un conjunto de reglas que facilita la combinación de las formas que se percibe sobre una determinada situación, objeto o persona para formar lo que sería una percepción global. Es por ello que, suele darse mayor relevancia a la información que primero se percibe, llegando a ser más relevante la información de tipo negativa.

Otra teoría para explicar la percepción de las personas y su posterior conducta reside en lo que se denomina el sentido común bajo los preceptos de la teoría de Kelley (1973), donde se consideran tres factores determinantes en la conducta de una persona debido a elementos internos o externos percibidos: la generalidad de la conducta; es decir, es una conducta común la distinción, que se refiere a la adopción de diferentes o similares comportamientos en situaciones parecidas y el consenso, para referirse a la adopción de la misma conducta por varias personas.

Myers (2000), como lo cita Arias (2006), señala que la psicología del sentido común emplea la teoría de la atribución desarrollada en 1958 por Heider para comprender cómo las personas pueden explicar los sucesos cotidianos, considerando que hay factores internos inherentes a la persona o externos relacionados a las situaciones que inciden en la atribución

de una conducta. En este sentido, la percepción social considera la interacción como un proceso básico para lograr la adaptación social apoyados en la atribución, la cognición social y la inferencia; de modo que, la percepción que puede tener una persona sobre otras o sobre determinadas situaciones o eventos dependerá del reconocimiento de las emociones surgidas a partir de la conducta del resto y de la unión de muchos elementos informativos que se recopilen durante la interacción.

Por su parte Morales y Clbs. (1999), como se cita en Arias (2006), destaca en su modelo un conjunto de factores que inciden en la percepción de las personas entre los cuales se encuentran las expectativas en relación a los demás y las motivaciones, lo que conduce a ver en estos lo que se quiere observar; por otra parte, los objetivos y las metas también tienen una incidencia en lo que se percibe y en la manera en que será procesada la información; así mismo, se considera el estado de ánimo, la familiaridad, la experiencia y el valor que se le otorga al estímulo; es decir, el significado emotivos de los estímulos recibidos y la perspicacia perceptiva relacionada a reconocimiento de los estímulos que pueden servir para satisfacer un requerimiento o necesidad u otorgar un beneficio.

Finalmente, Arias (2006) opina que la percepción social es un término que busca incorporar la incidencia que pueden ejercer los factores sociales y culturales en el proceso de percepción considerando que la forma o figura que se perciba está impactada por el medio social en que se encuentre. De esta manera, el enfoque de esta teoría ayudó a la comprensión y análisis de las percepciones, opiniones e informaciones que las beneficiarias del PVL del Club de Madres proporcionan para los fines de esta investigación; sin dejar de lado que, hay un conjunto de factores socioculturales que determinó su perspectiva sobre la calidad de los servicios que reciben en el programa.

2.2.3. *Teoría homeostática del bienestar subjetivo*

Por su parte Cummins (2000), describe el proceso de adaptación o ajuste a la vida a

través de una teoría homeostática de la salud subjetiva en la que la satisfacción con la vida es el indicador principal. Esta teoría sugiere que el bienestar subjetivo opera en un nivel de abstracción no específico y en el caso de la satisfacción, puede medirse con la pregunta "¿Qué tan satisfecho está con su vida?". A pesar de la generalidad de la pregunta, las respuestas que dan las personas reflejan su bienestar subjetivo de forma general, o qué tan bien funcionan sus sistemas homeostáticos a través de la adaptación.

Para las personas con sistemas homeostáticos que funcionan bien, el bienestar subjetivo general tiene poco que ver con los cambios crónicos en el entorno de vida; en este sentido, el papel del sistema es inducir una sensación de bienestar positiva, no específica y altamente individualizada en la que sólo la percepción de salud del individuo generalizada está involucrada en la evaluación.

De acuerdo con Cummins (2000), debido al alto nivel de abstracción, las estimaciones globales de la satisfacción con la vida como indicador del bienestar subjetivo no brindan información sobre los elementos de la vida que también contribuyen al bienestar, por lo que es necesario, evaluar la satisfacción en diferentes áreas de la vida.

Esta teoría es muy importante para la variable que se investiga debido a que, permitió tomar en cuenta la subjetividad de las personas, considerando que su nivel de satisfacción es completamente individual y subjetiva; en este sentido, es importante adentrarse a la parte interna, a los gustos, a la percepción sobre qué le hace feliz y sobre qué le disgusta.

Por su parte, el bienestar subjetivo, también conocido como felicidad, ha sido objeto de estudio en diversas disciplinas, desde la psicología hasta la filosofía y la economía; a lo largo de los años, se han propuesto diversas teorías para comprender y explicar cómo las personas experimentan y persiguen la felicidad, una de estas teorías es la Teoría Homeostática del Bienestar Subjetivo que postula que los individuos tienen un punto de equilibrio o nivel de bienestar al que tienden a regresar, independientemente de las circunstancias externas o

experiencias positivas o negativas que experimenten. Este nivel de bienestar se asemeja a un "termostato" interno que regula tanto las emociones como las percepciones en un esfuerzo constante por mantener un estado de equilibrio emocional.

Este concepto de homeostasis emocional puede explicar por qué algunas personas parecen ser naturalmente más felices o resilientes que otras; además, sostiene que algunos sujetos tienen diferentes puntos de equilibrio, lo que implica que lo que hace feliz a una persona puede no ser lo mismo que hace feliz a otra. Esto sugiere que, la búsqueda de la felicidad es un proceso altamente individualizado y que no existe una fórmula universal para alcanzarla.

Un ejemplo práctico de la Teoría Homeostática del Bienestar Subjetivo es el fenómeno de la "adaptación hedónica", cuando las personas experimentan un evento positivo, como un aumento salarial, inicialmente experimentan un aumento en su felicidad. Sin embargo, con el tiempo, su nivel de bienestar tiende a volver a su punto de equilibrio original y el aumento de ingresos ya no tiene el mismo impacto positivo en su felicidad. Lo contrario ocurre cuando se enfrentan a eventos negativos, como una pérdida importante; inicialmente, experimentan un descenso en su bienestar, pero con el tiempo, tienden a recuperarse y volver a su nivel de bienestar subjetivo habitual.

La Teoría Homeostática del Bienestar Subjetivo tiene implicaciones importantes en la vida cotidiana; en primer lugar, insta a comprender que la felicidad no es un estado constante y que se experimentará altibajos emocionales a lo largo de la vida. Esto puede ser reconfortante, ya que recuerda que las dificultades temporales no son necesariamente un obstáculo insuperable para la felicidad a largo plazo. Además, esta teoría invita a reflexionar sobre la importancia de la adaptación y la resiliencia, al comprender que siempre se regresará a un nivel de bienestar subjetivo, pudiendo enfocar todos los esfuerzos en desarrollar habilidades emocionales y psicológicas que faciliten la adaptación y recuperación más rápidamente de los desafíos de la vida.

2.2.4. Teoría de Sistemas de Vega (1998)

La teoría de sistemas, según Vega (1998), permite explicar los fenómenos sociales en su totalidad; así como, las partes individuales que los componen. La organización de los elementos y la estructura de los elementos forman un sistema. Los componentes que componen la estructura permiten la organización del sistema gracias a sus cualidades inherentes. Los atributos que debe tener un elemento para interactuar con otros elementos u otros sistemas se conocen como sus propiedades. Un proyecto y/o programa social es un sistema estructurado compuesto principalmente por actores (elementos) orgánicos y/u organizacionales en torno a actividades (organización) para producir un producto, donde esos actores y agentes se pueden integrar otros sistemas.

De esta manera, los actores pueden coordinar mejor sus acciones gracias al sistema de proyectos y/o programas; en consecuencia, las actividades (organización) se fundamentan en las propiedades que ya poseen los elementos y las que algunos de ellos pretenden adquirir. Para dar cuenta del resultado de la acción del proyecto esta acción de otorgar propiedades a algunos de los elementos debe ser medible. Desde esta visión, se está evaluando cómo el sistema del proyecto interactúa con otros sistemas tanto externos como internos, entre sus diversos componentes y se puede evaluar la interacción ex-ante durante la ejecución de la organización o proceso y ex-post después de la finalización del proceso.

En la teoría de sistemas, el concepto de perturbación se utiliza para explicar los cambios organizacionales que pueden ocurrir cuando no se cumplen las propiedades de los elementos constituyentes; dichas modificaciones, que vienen del exterior del sistema, repercuten en las características de las partes constituyentes. La arquitectura del sistema puede verse afectada por ellos y las perturbaciones pueden ocurrir en un proyecto o programa; por ejemplo, cuando no hay suficiente coordinación para la interacción de los diversos elementos en función de sus propiedades individuales. Adicionalmente, es posible que las características de los diversos

actores (elementos) no hayan sido claramente definidas durante el diseño de un proyecto o programa, que en opinión de Vega (1998), esto puede ser un problema de diagnóstico.

La teoría de sistemas se sustenta bajo un enfoque holístico en la que distintos elementos se componen en beneficio de algo específico, dentro de estos es la persona quien alcanza cierto beneficio, pero para lograr tal beneficio será importante que las demás partes funcionen; en este sentido, esta teoría es importante para evaluar el funcionamiento correcto o no, del programa vaso de leche y cómo ciertas dificultades podrían alterar el resultado final del programa.

2.2.5. *Enfoque de derechos humanos*

El Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible [GNUDS] (2023) establece que los proyectos sociales, en particular los basados en los derechos humanos, deben enmarcarse y desarrollarse utilizando diversas metodologías, teniendo un enfoque operativo de promoción y protección de los derechos humanos dentro de un marco conceptual del proceso de desarrollo humano que se basa normativamente en dichos estándares. Su objetivo principal debe ser identificar y abordar los problemas que exacerban la desigualdad; así como, mejorar los métodos y la distribución desigual de oportunidades y condiciones que afectan a los diversos grupos de usuarios de los programas sociales.

El énfasis en los derechos humanos implica que el Estado tiene la responsabilidad de defender y establecer los marcos necesarios para el pleno disfrute de la ciudadanía y los derechos humanos. Según este método, las circunstancias de las personas deben ser comprendidas y valoradas a la luz de su condición de titulares de derechos (Ministerio de Cultura, 2017). En este sentido, todos los programas sociales deben promover específicamente la realización de los derechos humanos como se describe en la Declaración Universal de Derechos Humanos y otros instrumentos internacionales de derechos humanos para adherirse

a esta estrategia (UNDGG, 2023).

2.2.6. *Enfoque de interculturalidad*

De acuerdo con el paradigma del Desarrollo Humano, el objetivo principal de su enfoque es ayudar a las personas a alcanzar su máximo potencial, brindándoles más oportunidades y medios para tomar decisiones en cualquier momento de sus vidas. En este sentido, la libertad cultural es un elemento clave de dicho desarrollo, porque es fundamental para poder afirmar la propia identidad sin perder el respeto de los demás o ser excluido de otras opciones para vivir una vida plena; sin tener que renunciar a sus lazos culturales preferidos, las personas deben ser libres para participar en la sociedad (PNUD, 2004).

Además, dado que el desarrollo tiene lugar invariablemente en un contexto histórico, social y cultural particular, los mismos modelos de desarrollo no pueden aplicarse automáticamente a situaciones con una variedad de antecedentes culturales. Pero a través de los procesos de colonización y neo colonización, el modelo occidental de desarrollo cultural y económico se ha impuesto con frecuencia a lo largo de la historia; es por ello que, la lucha por la igualdad de género aparece también como un movimiento que liberó a las mujeres occidentales para ser tratadas como seres humanos con derechos, ignorando la variedad de identidades, necesidades e intereses que tienen las mujeres, así como las numerosas formas de discriminación a las que se enfrentan; en función de su afiliación con diversas categorías de identidad, como étnica, racial, de edad, territorial, de orientación sexual, de nivel socioeconómico, etc.

Sin embargo, el respeto por la diversidad cultural no implica que todas las culturas deban ser vistas como entidades monolíticas e inmutables, pudiéndose adaptarse a las condiciones cambiantes y las necesidades de sus miembros, igualmente diversos requiere que las culturas sean dinámicas y transformadoras para interactuar con otras culturas, así como con

los procesos históricos y sociales (PNUD, 2004). El enfoque de interculturalidad es un concepto cada vez más relevante en un mundo globalizado y diverso, pues se refiere a la interacción y el diálogo entre diferentes culturas, con el objetivo de promover el respeto, la igualdad y la comprensión mutua. Por ello, este enfoque se basa en la idea de que se vive en un mundo caracterizado por la pluralidad cultural. Las sociedades contemporáneas están formadas por individuos de diversas culturas, etnias, religiones y trasfondos; por esta razón, la interculturalidad aborda cómo estas diferencias pueden ser valoradas y respetadas, en lugar de verse como fuentes de conflicto o desigualdad.

Este enfoque no solo se aplica a nivel global, sino también a nivel local, en una comunidad, una escuela o un lugar de trabajo intercultural, es esencial promover el respeto por la diversidad y la igualdad de oportunidades para todos, sin importar su origen cultural.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. *Percepción de las usuarias del club de madres*

2.3.1.1. Definición de percepción. De acuerdo con Vargas (1994), la percepción es un proceso de la conciencia de naturaleza cognitiva que implica el reconocer, interpretar y buscar el significado de uno o más elementos con el propósito de construir los juicios considerando las emociones, estímulos y sensaciones que se perciben del medio físico y social; así como, los procesos mentales inherentes al aprendizaje, la memoria y el simbolismo.

Por su parte, Fuenmayor y Villasmil (2008) consideran que la percepción es la forma en cómo un individuo interpreta y comprende los datos y las informaciones que ha percibido a través de sus sentidos, tomando en cuenta que hay un proceso de decodificación cerebral que se lleva a cabo para encontrar el sentido y el significado a dicha información de tal manera que pueda procesarse y almacenarse, así este autor afirma que se trata de un mecanismo de naturaleza activa, selectiva, constructiva e interpretativa. Mientras que, Rosales (2015) señala

que la percepción es tanto un proceso como una actividad que se encuentra estrechamente vinculada a la estimulación sensorial y ocurre en varias fases iniciando por la seleccionar, interpretar y corregir, por lo que también está relacionado a la experiencia de las personas.

Para Contreras (2012), la percepción es “la fuente del conocimiento” e implica un proceso directo o indirecto basado en los postulados del enfoque ecológico de Gibson en el cual se define que el papel de la percepción es orientar las acciones que cuando el estímulo está bien definido, pues lleva una carga informativa unívoca sobre el medio ambiente; de manera que, el percipiente es capaz de identificar esta información y generar una conducta respecto a ella, que es lo que se conoce como percepción directa; mientras que, la percepción indirecta tiene como fines el conocimiento; es decir, el conocer.

En la opinión de Carterette y Friedman (1982), como se cita en Arias (2006), la percepción es un elemento fundamental de la conciencia que forma parte de hechos que provienen de una realidad experimentada, la cual depende de unos receptores que pueden estar afectados por elementos provenientes del entorno físico; también, Arias (2006) expone que la percepción es el resultado de procesar la información según los estímulos recibidos y la actividad propia de cada individuo.

2.3.1.1.1. Percepción de la calidad de los servicios. Por su parte, Ramírez (1998) asocia la percepción con el tema de la satisfacción de las personas considerando que esta implica un proceso de experimentación racional o cognitivo donde se compara la experiencia vivencial con un bien o servicio con respecto a una expectativa para llevar a cabo una comparación que da origen a una brecha entre lo que se percibe y sus aspiraciones o expectativas. Al respecto Hernández et al. (2017) señala que la calidad de un producto o servicio se basa en las percepciones que tengan los usuarios o clientes; en este sentido, se puede denominar como calidad percibida.

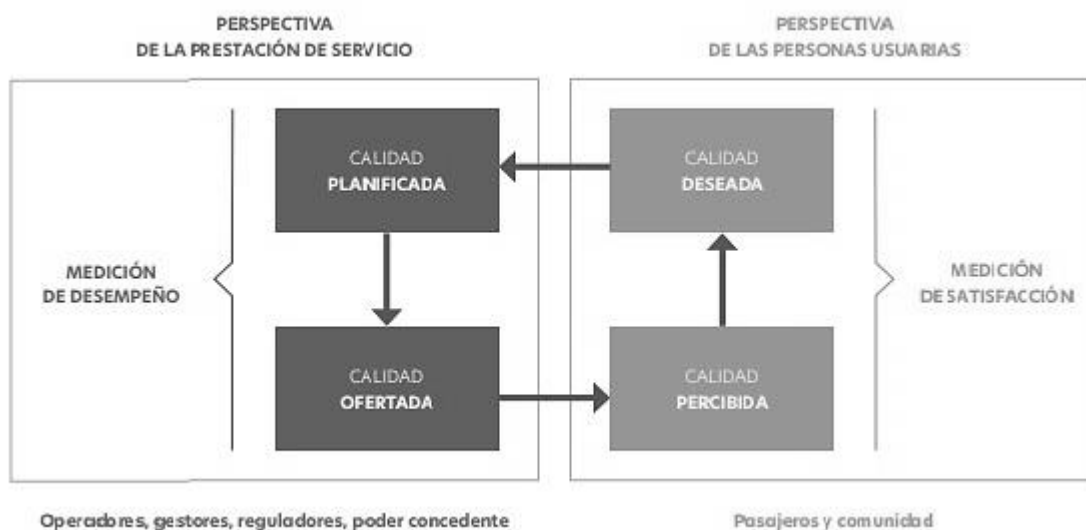
De acuerdo con, Romero y Sáenz (s.f) quienes considera que para evaluar y analizar la

calidad de un servicio es necesario considerar el valor que tiene para el cliente, usuario o beneficiarios; entendiendo que este “valor” representa la percepción que tiene este acto de los servicios recibidos y su incidencia en el bienestar del cliente, de manera que ha generado un nivel de satisfacción. En este sentido, los autores refieren que la calidad de un bien o servicio es un factor sumamente subjetivo y estará sujeto a las necesidades y expectativas que tenga el usuario y se encuentra directamente relacionado a todas las actividades operativas y de apoyo que hacen posible la prestación de este servicio.

En opinión de García et al., (2007), la calidad del servicio es un término derivado de la definición de calidad el cual está centrado en la satisfacción de las necesidades y requerimientos del cliente; es decir, que el servicio en sí no importa; por otra parte, es crucial enfatizar que el cliente es el principal evaluador de esta definición porque determina el grado de excelencia alcanzado. El ciclo de la calidad se puede describir como, un ciclo en el que los participantes, tanto a los proveedores como a los usuarios, tiene una fuerte interdependencia entre todos, tal como puede observarse en la figura 1.

En este caso se parte de la perspectiva del servicio que considera el nivel de calidad planeado y el ofertado por la empresa, ente u organización que se mide a través del desempeño; mientras que del lado de los usuarios se tiene la calidad deseada y la percibida que determina mediante el nivel de satisfacción de los usuarios.

Para Yépez et al. (2021), la calidad percibida es el nivel de calidad que pueden llegar a percibir los usuarios de un servicio.

Figura 1*Ciclo de la calidad de un servicio*

Nota. Tomado de Freiberg (2022).

En este sentido, el primer elemento del ciclo se define como la calidad de servicio planificada (contratada), el cual se refiere a la especificación y diseño del sistema. En el caso del PVL, puede referirse a la frecuencia, a las composiciones nutricionales de los alimentos, base de datos de usuarios, condiciones de aceptación de usuarios y capacidad del programa considerando las limitaciones técnicas y/o financieras.

En segundo lugar, se toma en cuenta tanto la eficiencia con la que se produce el servicio como la capacidad para adherirse o cumplir el plan, las cuales se ven afectadas por la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. De esta manera, el desempeño operativo se puede definir como la discrepancia o diferencia entre lo que se planificó y lo que realmente se logró realizar. Finalmente, en el tercer lugar, se tiene la calidad de servicio percibida, la cual describe cómo se sienten los usuarios en relación a los servicios que se les presta en el programa, como las instalaciones de distribución de los productos, con la atención y asistencia técnica que le brinda

el personal, lo cual está influenciado por la información que los usuarios obtienen acerca del servicio.

De acuerdo con Grönroos (1984), como se cita en Duque (2005), la calidad de un servicio puede ser considerada como una variable de percepción multidimensional que se forma a raíz de dos elementos; por un lado, la dimensión técnica asociada a los resultados y por el otro, la dimensión funcional inherente al proceso. El autor refiere que, una evaluación de la calidad percibida buena o “conforme” es originada cuando la calidad del servicio que se experimenta, desde la percepción del cliente o usuario, ha cumplido con todas sus expectativas y, por lo tanto, la satisface.

En este sentido, las expectativas de los usuarios del servicio PVL se utilizan para definir la calidad de servicio deseada, pudiendo definirse en término de una brecha entre la calidad percibida y la deseada considerando que esta dimensión sirve como conceptualizar el nivel de expectativa que los beneficiarios manejan de forma implícita al expresar su satisfacción, pero no puede ser considerada como una medición directa. Es por ello que, la investigación establece que para conocer y analizar la calidad de los servicios que presta el Programa Vaso de Leche es vital recurrir a la percepción de sus propios beneficiarios, en función de conocer las discrepancia y aciertos, considerando que el PVL debe cumplir con una serie de requisitos establecidos por los entes gubernamentales que son estratégicos en el conocimiento del nivel de satisfacción de las madres del Club.

2.3.2. Dimensiones de la percepción de calidad de servicio

Para comprender la percepción que pudieran tener los usuarios o beneficiarios de un servicio, es necesario comprender qué define el término "servicio", considerando que este se refiere a un conjunto de acciones, procesos y actividades inmateriales que se realizan para satisfacer los requerimientos de un conjunto de usuarios o clientes. Según Bustamante et al.

(2019), un servicio se describe específicamente como un conjunto de aportes que acompañan a la prestación inicial. Un bien tangible también puede constituir este beneficio. Por lo tanto, las organizaciones y empresas que ofrecen el servicio deben prestar mucha atención a la calidad del mismo porque determinará si el usuario está satisfecho o no.

En este sentido, Zeithaml y Bitner (2002) consideran que los usuarios tienen el poder y la capacidad de juzgar el nivel de satisfacción que reciben y la calidad de los servicios ofrecidos, tanto en términos del bien o servicio en particular como a la luz de la experiencia general. En opinión de Koskela et al., (2019), actualmente no existe un concepto, una teoría o una escuela de calidad; sin embargo, se pueden distinguir dos enfoques prácticos de la gestión de la calidad: los relacionados con la producción sin defectos y los relacionados con la satisfacción del cliente o del usuario.

Para el presente estudio se utilizó el modelo de Donabedian (1993), que tiene en cuenta tres dimensiones claves centradas en la estructura, los procesos y el resultado; a continuación, se explica cada uno de ellos y cuáles son los elementos que considera:

3.3.2.1. Estructura (características humanas). Comprende todas aquellas características tanto organizacionales como materiales necesarios para prestar los servicios e incluye a los recursos humanos y financieros; además, el acceso geográfico, la localización geográfica, la organización y característica de los servicios ofertados; así como, la disposición de un personal cualificado, las actividades de investigación y todos los recursos materiales y tecnológicos necesarios (Donabedian, 1993).

Cuando se aplica la dimensión estructura del modelo de Donabedian a beneficiarios de un programa social, se está evaluando los recursos y las condiciones que influyen en la capacidad de ese programa para proporcionar servicios y beneficios de alta calidad a los beneficiarios. Esta evaluación tiene como objetivo asegurarse de que el programa cuente con las infraestructuras físicas, técnicas y humanas necesarias para satisfacer las necesidades de los

beneficiarios y lograr sus objetivos de manera eficiente. A continuación, se describen algunos aspectos clave a considerar al evaluar la dimensión de estructura en el contexto de beneficiarios de un programa social:

1. **Recursos Financieros:** Se debe evaluar si el programa social dispone de un presupuesto adecuado para cubrir los costos operativos y proporcionar los servicios necesarios; además de, garantizar la sostenibilidad del programa a largo plazo.
2. **Personal:** Evaluar la cantidad y la calidad profesional del personal que trabaja en el programa. Esto incluye no solo la cantidad de empleados, sino también sus calificaciones, formación y experiencia, siendo importante que esté capacitado y competente para atender las necesidades de los beneficiarios. De acuerdo con Eslava (2019), las organizaciones, empresas o instituciones gubernamentales deben elegir de forma cuidadosa su personal, de manera que este esté enfocado en el cliente y tenga la capacidad de cumplir y superar sus expectativas.
3. **Instalaciones y Equipamiento:** Examinar si las instalaciones físicas tales como oficinas, centros de atención, entre otros; son adecuadas para proporcionar los servicios requeridos. También, es importante evaluar si el equipo y la tecnología necesarios están disponibles y en buenas condiciones para la prestación de los servicios.
4. **Políticas y Procedimientos:** Analizar las políticas y procedimientos del programa social con el propósito de que estén bien definidos y documentados; esto incluye, la claridad y transparencia en la aplicación de los criterios de elegibilidad, la forma en la cual son gestionadas las solicitudes y la correcta en la administración del PVL.
5. **Acceso a Información:** Evaluar si los beneficiarios tienen acceso a la información necesaria para participar en el programa y aprovechar sus beneficios, incluye la disponibilidad de materiales informativos y los canales de comunicación efectivos.

6. **Participación Comunitaria:** Considerar si el programa social fomenta la participación activa de los beneficiarios en la toma de decisiones y el diseño de políticas; de tal modo que, esta participación comunitaria puede fortalecer la eficacia y la aceptación del programa.
7. **Evaluación y Mejora Continua:** Verificar si se llevan a cabo evaluaciones periódicas de la estructura del programa y de los resultados obtenidos en términos de cumplimiento de metas y objetivo con el fin de implementar medidas de mejora basadas en los resultados de estas evaluaciones.

La dimensión de estructura en un programa social es fundamental para asegurarse de que los recursos y las condiciones estén en su lugar para proporcionar servicios de calidad a los beneficiarios; de acuerdo con Donabedian (1993), disponer de una estructura sólida y adecuada es un componente esencial para lograr los resultados deseados y garantizar que el programa cumpla con sus objetivos en beneficio de la comunidad.

3.3.2.2. Proceso (Características técnicas): esta dimensión abarca lo que los profesionales y proveedores pueden hacer por los consumidores que incluye su interacción con las actividades de apoyo diagnosticadas y las actitudes, las competencias, habilidades y técnicas que desarrollan; Donabedian (1993), considera lo que sus usuarios hacen por sí mismos en esta área, es decir, sus propios aportes al programa o servicio.

Dentro del modelo de Donabedian, esta dimensión se centra en las actividades y acciones que ocurren durante la prestación de servicios en un programa social; lo que equivaldría a los procedimientos o conjuntos de actividades requeridas para prestar los servicios. Cuando se desglosa esta dimensión a beneficiarios de un programa social, se evalúa cómo se llevan a cabo los procesos relacionados con la entrega de servicios y cómo estos procesos afectan su calidad y eficacia de la asistencia brindada a los beneficiarios. A continuación, se detallan algunos aspectos clave a considerar al evaluar la dimensión de

proceso en el contexto de beneficiarios de un programa social:

1. **Acceso y Admisión:** Este indicador se centra en evaluar el proceso de selección de los beneficiarios y cómo estos pueden acceder al programa; internamente, evalúa cómo se realiza el proceso de admisión e incluye la facilidad de inscripción, los procedimientos de selección y los criterios de elegibilidad aplicados.
2. **Atención y Servicios:** Considera la determinación de la calidad y efectividad de la atención y los servicios proporcionados a los beneficiarios, abarcando la adecuación de los servicios para satisfacer las necesidades de los beneficiarios y si se siguen prácticas basadas en la evidencia cumpliendo con algún estándar específico definido en el esquema del programa.
3. **Coordinación de Cuidados:** Evaluar la coordinación de cuidados entre diferentes servicios o proveedores, considerando la comunicación efectiva y la continuidad de los cuidados que son esenciales para garantizar que los beneficiarios reciban una atención integral.
4. **Participación del Beneficiario:** Determinar en qué medida se involucra a los beneficiarios en la toma de decisiones y en el proceso de planificación de su atención, se trata de la participación activa de los beneficiarios puede mejorar la calidad de la atención y aumentar su satisfacción.
5. **Seguimiento y Evaluación:** Evaluar si se realizan seguimientos y evaluaciones periódicas para medir la eficacia de los servicios y la satisfacción de los beneficiarios; pudiendo incluir los procesos de recopilación de datos y la retroalimentación de los beneficiarios.
6. **Capacitación del Personal:** Analizar si el personal del programa social recibe capacitación constante conforme a sus funciones, ya que la formación continua y el desarrollo profesional son esenciales para mantener la calidad de la atención.

7. **Protocolos y Procedimientos:** Asegurar que se empleen y se cumplan los protocolos y procedimientos estandarizados para garantizar una atención coherente y de alta calidad.
8. **Seguridad del Beneficiario:** Evaluar las medidas de seguridad implementadas para proteger la salud y el bienestar de los beneficiarios durante el proceso de prestación de cada uno de los servicios.

En opinión de Donabedian (1993), la dimensión de proceso es crítica para determinar si un programa social está proporcionando servicios de alta calidad a sus beneficiarios, consideran que la calidad de los procesos de atención puede tener un impacto significativo en los resultados y en la satisfacción de los beneficiarios; de modo que evaluar y mejorar los procesos de un programa social es esencial para garantizar que los servicios cumplan con sus objetivos y beneficios en beneficio de la comunidad objetivo.

3.3.2.3. Resultados (Características Interpersonales). De acuerdo con Donabedian (1993), en esta dimensión se incluyen los resultados positivos y negativos de los servicios brindados; así como, la satisfacción del usuario, la atención brindada por los proveedores de atención médica y el conocimiento adquirido por los destinatarios del servicio y los destinatarios en el curso de su atención; también considera los cambios que han ocurrido en el campo médico que puedan considerarse para hacer ajustes o mejoras al programa.

La dimensión resultados en el modelo de Donabedian se enfoca en evaluar los efectos y las consecuencias de la atención o los servicios brindados a los beneficiarios de un programa social, considerando la medición del impacto que se en las intervenciones y servicios en la salud, el bienestar y la calidad de vida de cada uno de sus beneficiarios. A continuación, se describen algunos aspectos clave a considerar al evaluar la dimensión de resultados en el contexto de beneficiarias de un programa social:

1. **Salud y Estado Físico:** Evaluar si las beneficiarias experimentan mejoras en su salud

y estado físico como resultado de su participación en el programa. Esto puede incluir la medición de indicadores de salud, como la reducción de enfermedades, la mejora de las condiciones crónicas o la prevención de problemas de salud, el índice de desnutrición, entre otros.

2. **Bienestar Psicológico:** Medir el impacto en el bienestar emocional y psicológico de las beneficiarias, lo cual puede incluir la reducción del estrés, la ansiedad o la depresión, y la mejora de la autoestima y la calidad de vida.
3. **Satisfacción del Beneficiario:** Evaluar si las beneficiarias están satisfechas con los servicios y programas ofrecidos, siendo este un indicador importante de la calidad percibida de los servicios.
4. **Logro de Objetivos:** Verificar si las beneficiarias han alcanzado los objetivos específicos del programa social, los cuales puede considerar la obtención de habilidades laborales, la educación, la mejora de la vivienda, la inclusión social, la mejora en las condiciones y calidad de vida, entre otros.
5. **Participación Comunitaria:** Evaluar si las beneficiarias han participado de manera activa y significativa en la comunidad, como resultado de su participación en el programa, tomando en cuenta su participación en actividades cívicas, sociales o de voluntariado.
6. **Impacto Económico:** Mide si las beneficiarias han experimentado mejoras en su situación económica, como un aumento en los ingresos, la obtención de empleo o la reducción de la pobreza.
7. **Calidad de Vida:** Evalúa si la calidad de vida en general de las beneficiarias ha mejorado como resultado de su participación en el programa., considerando la mejora en áreas como la vivienda, la educación, las relaciones familiares y la satisfacción en general.

8. **Indicadores de Éxito del Programa:** Determina si el programa social ha logrado sus metas y objetivos previstos en términos de impacto en la comunidad y el bienestar de los beneficiarios.

La dimensión de resultados es fundamental para determinar si un programa social está teniendo el impacto deseado en la vida de las beneficiarias; en este sentido, Donabedian (1993), considera que la evaluación de resultados proporciona información valiosa sobre la eficacia del programa y su capacidad para mejorar la vida de quienes participan en él, siendo importantes en el proceso de toma de decisiones y la mejora continua del programa social.

2.3.3. Los programas sociales

Según Organización Mundial de la Salud (2010), el bienestar social es un conjunto de condiciones que pueden permitir a las personas vivir plena y satisfactoriamente; en este sentido, el entorno en el que crece la persona tiene un impacto en este conjunto multifacético de circunstancias; así como, en el bienestar de salud, financiero, nutricional, físico, emocional y espiritual del individuo.

Es por ello que, los programas sociales frecuentemente se implementan como un medio para abordar una o más de las condiciones que impactan negativamente en el bienestar social de las personas, pero ocasionalmente, estas mismas condiciones impiden que el individuo reciba el beneficio, enturbiando la implementación de los programas y, en consecuencia, el completo bienestar social.

Los programas sociales contextualizarse empleando los términos "programa" y "social", ya que no existe una definición única de lo que son. Al respecto Jiménez (2013), un plan incluye la identificación de las actividades, sus respectivos plazos y las personas encargadas de llevarlas a cabo, siendo este un conjunto de acciones escogidas para llevar a cabo un plan. Mientras que Luna (2014), asegura que el término "social" hace referencia a un

grupo de personas que tienen en común una cultura, valores, condiciones de vida, normas y ocupan un determinado territorio. Con estas definiciones, es posible definir que un programa social es un proyecto con un objetivo que afecta a la población; en la mayoría de los casos, esta afectación tiene como objetivo mejorar la situación de vida de la misma persona.

De acuerdo con Esteban (2017), los programas sociales son iniciativas que surgen en el seno de una política social que tiene como propósito lograr una mejora en la calidad de vida de un determinado grupo social, cuyas condiciones económicas de pobreza o pobreza extrema les impide satisfacer sus necesidades básicas; algunas programas son financiadas por organizaciones no gubernamentales; sin embargo, en su mayoría son por el gobierno central con el objetivo principal de atender las necesidades como la alimentación, estado nutricional de la población y combatir la desnutrición crónica infantil.

En opinión de este autor, los programas alimentarios suelen ser conceptualizados y diseñados para cumplir dos objetivos, siendo el primero de ellos mejorar la calidad de vida de las personas y disminuir el índice de pobreza con lo que se espera generar un equilibrio entre una adecuada alimentación y la condición de buena salud en todos los beneficiarios. Según el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (2023), los programas sociales dirigidos e implementados por iniciativa del estado, se clasifican:

a) Por su naturaleza universal o focalizada:

Programa universal: La provisión de educación primaria, primaria y secundaria, y la atención básica en salud son ejemplos de programas universales, como se les llama en Perú, que no discriminan entre beneficiarios.

Programa focalizado: Los programas dirigidos a poblaciones, regiones o temas específicos incluyen el Seguro Integral de Salud, el Programa de Vaso de Leche Completa, el Programa de comedores populares, el Programa de Alimentación y Nutrición PRONAA, el Programa JUNTOS y los Programas de Inversión Social y Producción, Jerarquía Estatal, FONCODES, Electricidad Local y Regional, etc. Estos programas se implementan mediante

orientación geográfica y personalización y al trabajar juntos, la población y los distritos objetivos pueden ubicarlos a escala nacional.

2.3.4. El programa Vaso de Leche (PVL)

2.3.4.1. Aspectos generales del PVL. De acuerdo con Esteban (2017), el Programa del Vaso de Leche (PVL), es uno un programa social del Gobierno Peruano que tiene como propósito abordar de manera efectiva los problemas de inseguridad alimentaria que viven un segmento de la población a consecuencia de la condición de pobreza y pobreza extrema que padecen; además, este programa origina una movilización de las madres beneficiarias a través de los llamados Club de Madres; de manera que, posee una base social organizada tanto en los aspectos organizacionales como de distribución, lo cual disminuye el gasto económico que tiene el PVL para el Estado.

Por su parte, Suárez (2003), señala que este programa social se creó con la intención de ofrecer una porción diaria de alimentos a un conjunto poblacional definido como vulnerable con el fin de apoyarlas en el proceso de superar la inseguridad alimentaria en que viven; sus acciones son ejecutadas con una importante y significativa participación comunitaria ya que el objetivo final del PVL es incrementar el índice nutricional de la población y mejorar sus condiciones de vida. Es un programa de apoyo social ejecutada por la gestión municipal en todo el país, destinado a ciertos grupos sociales de mayor vulneración entre los que se encuentran los niños con edad comprendida entre 0 y 6 años, las madres gestantes que se encuentren en el período de lactancia como principal prioridad; posteriormente, luego de satisfacer las necesidades de este grupo poblacional se extiende a una segunda prioridad conformada por niños entre 7 y 12 años de edad, ancianos y personas con tuberculosis (INEI, 2008).

Su creación obedece a la necesidad de brindar una ración diaria de un alimento

complementario con una ración de leche que permita mejorar la alimentación de los sectores más vulnerables de la sociedad peruana.

2.3.4.2. Objetivos del PVL. Según Suárez (2003), los objetivos del Programa Vaso de Leche son:

- 1.- Contribuir con la mejora de la calidad de vida de la población beneficiaria y aumentar el nivel nutricional.
- 2.- Disminuir la mortalidad infantil debido a la inseguridad alimentaria
- 3.- Suministrar y distribuir una ración diaria de alimentos que complemente la alimentación de los niños y las madres gestantes.
- 4.- Fortalecer y estimular la lactancia materna
- 5.- Impulsar la organización y participación de las comunidades en el ejercicio de las políticas públicas, especialmente de las mujeres beneficiarias, con el fin de propiciar acciones eficaces en la búsqueda de mejorar el nivel de vida y conciencia de la población.
- 6.- Contribuir con la búsqueda de propuestas de solución al problema de inseguridad alimentaria en una parte de la población más deprimida y afectada por la crisis económica.

2.3.4.3. Órgano ejecutor y la organización social de base. De acuerdo con Casas et al. (2022), son las municipalidades a lo largo del territorio peruanos las que tienen la responsabilidad de llevar a cabo la selección de los beneficiarios; así como, la planificación, distribución, seguimiento y el control del PVL en conjunto con las organizaciones de base social entre las que se encuentran el Club de Madres y los Comités de Vaso de Leche.

Por su parte Suárez (2003), señala que la iniciativa del programa estuvo centrada en la lucha con el hambre en los sectores de máxima vulnerabilidad y en la necesidad de transformar el esquema de miseria que padecía un sector de la población a través de la participación de las mujeres bajos modelos de autogestión y cogestión. Así cada municipalidad provincial y distrital en compañía de las delegadas de cada jurisdicción conforman el llamado Comité de

Administración el cual se encuentra integrado por el alcalde, un funcionario del municipio, un representante del Ministerio de Salud y 03 integrante de las organizaciones de base del PVL, las cuales son electas democráticamente en el seno de sus organizaciones y un representante de los productores locales que elige el Ministerio de Agricultura.

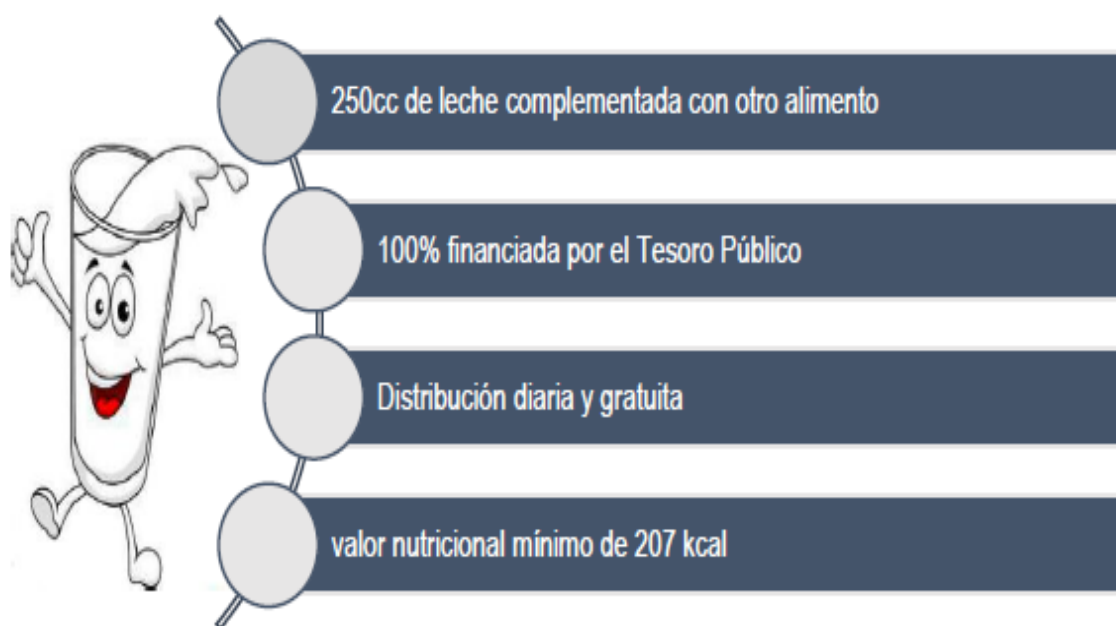
Casas et al. (2022), destaca que el Comité para administrar el programa tienen dentro de sus responsabilidades la selección de los insumos alimentarios considerando lo establecido en el marco regulatorio considerando las iniciativas de las organizaciones de base las cuales son sometidas a consulta entre las beneficiarias. En opinión de Suárez (2003), estos comités son constituidos para responder a exigencias administrativas en lo que respecta al otorgamiento del financiamiento por parte del nivel central; mientras que, las organizaciones de base son preparadas en función de dar una respuesta a la población que representan; sin embargo, la relación entre las municipalidades y las organizaciones comunitarias se da con fines informativos y para la adopción de mejoras en el PVL no como una relación de responsabilidad dando lugar a muchas de las deficiencias en lo que respecta al monitoreo y control del programa; así como, en la distribución de las raciones y en las condiciones de calidad y cantidad de las mismas pues es precaria la capacitación y adiestramiento para la manipulación y preparación de los alimentos.

2.3.4.4. La ración alimenticia diaria. De acuerdo con la Ley N° 27470 y sus modificaciones, los recursos presupuestarios del PVL están destinados a garantizar una ración diaria que debe estar conformada por productos nacionales entre los que se encuentra la leche o cualquier de sus variedades o formas como los productos lácteos enriquecidos y alimentos que garantice un contenido mínimo del 90% de sus componentes nacionales como la cebada, arroz, soya, quíwicha y la harina de quinua; para ello, el comité debe considerar el criterio centrado en los alimentos de mayor aporte nutricional garantizando los valores nutricionales establecidos por el Ministerio de Salud (Minsa) e implique un menor costo.

La ración debe brindarse preparada; es decir, lista para el consumo de manera obligatoria los siete días de la semana a la población infantil; de manera excepcional puede efectuarse la entrega de una ración equivalente a la semana cuando los beneficiarios se encuentran en comunidades de difícil acceso o muy lejanas de los centros de distribución. En la Figura 2, se muestra la ración diaria.

Figura 2

Ración alimenticia del Programa Vaso de Leche



Nota: Infografía de las principales características de la ración alimenticia del PVL tomada del “Informe anual del Programa Vaso de Leche”, inscrito bajo el N° 004 -2022-CG/SOCC de la Contraloría General de la República del Perú, 2022.

Además, se debe cumplir con la resolución ministerial del Minsa N° 711-2002- SA/DM de fecha 17 de abril del 2002 donde se especifican y aprueban los “Valores Nutricionales Mínimos de la Ración del Programa Vaso de Leche, en relación a la composición de macro y micro nutrientes; así como, los requerimientos vitamínicos y calóricos que debe tener el vaso de leche para verdaderamente cumplir con la adecuada alimentación y nutrición de la población beneficiaria. En la Tabla 1, se presentan estos datos nutricionales.

Tabla 1

Valores Nutricionales Mínimos de la Ración del Programa del Vaso de Leche

Parámetro	Cantidad Requerida por ración diaria
Energía (Kcal/día)	207
Proteínas (gr)	[6.21- 7.76]
Grasas (gr)	[4.6 – 5.75]
Carbohidratos (gr)	[31.05 – 35.19]

Nota: Información tomada del “Informe anual del Programa Vaso de Leche”, inscrito bajo el N° 004 -2022-CG/SOCC de la Contraloría General de la República del Perú, 2022.

2.3.4.5. Principales procesos del Programa Vaso de Leche. Casas et al. (2022), en el informe anual del programa define los siguientes procesos logísticos y de control:

a) Selección de los productos. El procedimiento para la contratación y compra de insumos que abastecen los requerimientos diarios del programa, se realizan según la Ley de Contrataciones del estado y su reglamento; así como, las demás leyes relacionadas al funcionamiento del Programa Vaso de Leche. En este sentido, las Municipalidades deben realizar un Plan Anual de las Contrataciones previstas para el año considerando el proceso de selección que aplicarán para la adquisición de los insumos considerando la procedencia y la disponibilidad de recursos; así como la ración que ha sido aprobada previamente por el comité administrativo con sus respectivas especificaciones técnicas y los cálculos inherentes a la población atender, las cantidades a comprar de cada rubro y la frecuencia de reabastecimiento, tal como lo señala el artículo 4° de la Ley N° 27470.

La aprobación del Plan se realiza luego de la evaluación de los criterios mínimos a cumplir por los proveedores tales como condiciones de procesamiento, cantidad de componentes nacionales considerados, la procedencia y el grado de aceptabilidad de los

productos por parte de los beneficiarios del programa. Al respecto Suárez (2003), manifestó que este proceso suele tener dificultades en lo que respecta a su transparencia, siendo cuestionado por los diferentes actores al mencionar que el proceso de selección de los proveedores suele politizarse o someterse a intereses e influencias externas al proceso que pueden comprometer la calidad de los productos y en consecuencia afectar el nivel nutricional de los beneficiarios directos; además, que es limitada la participación de las coordinadoras del PVL en el proceso y en la toma de decisiones.

b) Almacenamiento y distribución. Luego de realizada la selección y contratación de los proveedores del programa, cada municipalidad deberá recibir los productos y otorgar la conformidad de los mismos, de acuerdo a lo planteado en el Plan anual; para ello, deberá evaluar la calidad, cantidad y el cumplimiento del contrato en lo que respecta a la cancelación de la compra; así como, efectuar el almacenamiento de estos insumos hasta que son distribuidos a los Club de Madres o a los Comités de Vaso de Leche, quienes tienen la responsabilidad de llevar a cabo la entrega final de la ración a sus beneficiarios la cual debe entregarse como un alimento preparado (Casas et al., 2022).

De acuerdo con lo establecido en la Ley N° 27470, los alimentos adquiridos con recursos del programa deberán satisfacer la población de beneficiarios del PVL en la jurisdicción territorial de la respectiva municipalidad, por lo cual es improcedente realizar donaciones o transferencias de estos insumos a cualquier otros ente o entidad pública o privada. Por otra parte, todos los insumos necesarios para la preparación y distribución de los alimentos deberán ser satisfechos por la comunidad organizada o en defecto por las autoridades municipales.

En la valoración de Suárez (2003), en este proceso la mayoría de las municipalidades lo manejan de manera informal ante la carencia de una adecuada estructura para llevar a cabo las diferentes entregas del programa. En este sentido, en este procedimiento se han de

considerar el cumplimiento de las fechas de entrega, la periodicidad de las requisiciones, los volúmenes de insumos entregados, los registros de entradas y salidas de insumos; así como, el levantamiento de los inventarios de manera periódica.

c) Seguimiento, control y evaluación del PVL. Casas et al. (2022), señala que las municipalidades en acciones coordinadas con la organización del PVL deberá el monitoreo constante de los procesos y actividades previstas en el programa con el objetivo de garantizar y validar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el programa; especialmente, en el proceso de preparación y distribución de las raciones diarias; de manera que, se cumplan con las condiciones de salubridad e higiene requeridas para estos procesos. En este sentido, cada municipalidad debe rendir su gestión al frente del programa en lo inherente al gasto ejecutado y las raciones distribuidas mensualmente a la población beneficiaria.

Tomando en consideración estos procesos, García et al. (2023) considera en su investigación unos factores con los cuales es posible medir la calidad percibida de los servicios que brinda el PVL, entre los cuales se tiene: 1) El aporte nutricional tomando como base los indicadores de energía, proteínas, grasas y carbohidratos en los insumos que surten al programa, 2) el índice de cobertura de beneficiarios del Programa considera la cantidad y la continuidad del beneficio, 3) la procedencia de los insumos. 4) la calidad sanitaria de los productos alimenticios, 5) las condiciones en las cuales se almacena, 6) el cumplimiento de la legislación sanitaria en cuanto a manipulación, preparación y control de los productos y de los alimentos preparados y finalmente, el manejo del presupuesto del PVL por parte de las municipalidades.

2.4. Marco Legal

2.4.1. Contexto Internacional

a) Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948. El Pacto Internacional de

Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966 ratificó la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, que incluía el derecho a la alimentación como componente del derecho a un nivel de vida adecuado. Además, está protegido por constituciones nacionales y tratados regionales. Varias convenciones internacionales también han reconocido los derechos a la alimentación de algunos grupos. Todas las personas tienen derecho a una alimentación adecuada y derecho a vivir sin hambre, independientemente de su raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, nacionalidad o condición social, posesiones u otra condición.

Más que una obligación moral o política, la lucha contra el hambre y la desnutrición es una obligación de derechos humanos jurídicamente vinculante en muchas naciones. En este sentido, en el artículo 25 de la declaración se reconoce el derecho que tienen las personas a un nivel y calidad de vida adecuados que les aseguren tanto a ellos como a sus familias la salud y el bienestar que requiere para su vida, en supremacía es necesario garantizar la alimentación, la asistencia médica, la vivienda y los servicios sociales básicos para una vida digna.

Particularmente en el **Pacto Internacional de Derechos Económicos, sociales y Culturales**, en su artículo 11, se reconoce el derecho de las personas a mejorar continuamente sus condiciones de vida y el Estado velará y suministrará los medios; así como, adoptará las medidas necesarias para garantizar ese derecho y proteger a sus ciudadanos del hambre a través de convenios de cooperación internacional y programas de orden social centrados en mejorar desde la producción hasta la distribución de los alimentos; para lo cual, deberán emplear todas sus capacidades técnicas en materia nutricional.

b) La convención interamericana sobre obligaciones alimentarias. Esta convención es conocida por sus siglas como CIOA, fue ratificada como parte de la Cuarta Conferencia Especializada Interamericana sobre Derecho Internacional Privado de la Organización de los Estados Americanos el 15 de julio de 1989 en Montevideo, República Oriental del Uruguay (Lafont, 2007). En su artículo 4, reconoce el derecho que tiene cada ciudadano de recibir

alimentos sin discriminación alguna, siendo responsabilidad de los Estado el asumir la asistencia alimentaria de aquellas poblaciones de mayor vulnerabilidad e inseguridad alimentaria.

Si bien varios Estados ratificaron esta convención el mismo día en que fue promulgada, en los términos del artículo 31 de la CIOA, la entrada en vigor de este acuerdo internacional se produciría para cada Estado “el trigésimo día siguiente a la fecha en que se depositó el segundo instrumento de ratificación” (OEA, 1989).

Después de eso, le correspondería a cada república asegurarse de que la CIAO fuera respaldada por su propio marco legal interno. Esta convención entró en vigor para México como el primer miembro de la OEA en depositar el segundo instrumento de ratificación en 1994. Posteriormente, y en ese orden, los estados de Guatemala, Paraguay, Brasil, Belice, Bolivia, Panamá, Ecuador, Costa Rica, Uruguay, Argentina (adhesión), Perú (adhesión) y finalmente Colombia ratificaron este instrumento. Venezuela, que suscribió la CIOA, aún no ha ratificado ni se ha adherido al texto de la convención (OEA, 2012).

c) La Declaración Universal sobre la Erradicación del Hambre y la Malnutrición (1974). Suscrita con el propósito de eliminar las causas que originan este flagelo, garantizando el derecho inalienable de todos los hombres, mujeres y niños de no sufrir de hambre ni estar malnutridos; de manera que, pueden desarrollarse plenamente en sus capacidades físicas y mentales. En esta declaración se determina la responsabilidad de los Estados de trabajar incansablemente en la meta de una producción mayor de alimentos y en una distribución más justa de los mismos.

d) Convenio sobre ayuda alimentaria (1999). Donde se suman esfuerzos por mejorar la seguridad alimentaria a nivel global incrementando y mejorando la capacidad de los Estados para responder a crisis alimentarias, garantizando que verdaderamente las políticas en la

materia se enfoquen en disminuir los índices de pobreza de los grupos poblacionales que pudieran ser vulnerables.

2.4.2. Contexto Nacional

a) Ley N° 24059 Programa Vaso de Leche-Perú. En su artículo N° 1 se estableció que Todos los municipios provinciales de la república que se destinan a la población materno-infantil en sus niveles de niños de 0 a 6 años, así como a las madres gestantes y lactantes tienen derecho legal a la provisión diaria por parte del Estado, a través de los municipios. Sin costo alguno para ellos, de 250 mililitros de leche o alimento equivalente.

Esta ley se hizo para proporcionar una ración diaria de alimentos a una población que se consideró vulnerable para ayudarlos a superar su inseguridad alimentaria actual. Las acciones de este programa, realizadas con el apoyo activo de la comunidad, tienen como fin último mejorar el estado nutricional de este grupo que, por su precaria situación económica, no podría cubrir sus requerimientos básicos.

Desde 1994, gracias a la ley de presupuesto anual, se permite al MEF transferir los fondos designados para el programa discriminado a nivel distrital municipal, de acuerdo con los índices de distribución que se determinen, cuyos recursos serían canalizados a través de los consejos provinciales, con los gobiernos debiendo a las autoridades locales y distritales presentar el gasto a la municipalidad provincial correspondiente (excepto Lima y Callao). Luego, con la ley de presupuesto anual de 1995, los recursos fueron asignados a favor de todos los municipios; disponiéndose que los gastos de los Consejos Distritales sean entregados al Provincial dentro de los 15 días siguientes al cierre del mes, y con la facultad de utilizar los intereses que devengue el dinero depositado en el sistema financiero para la compra de insumos o gastos que le sean propios. la operación y funcionamiento del programa.

De otro lado, mediante la Resolución Ministerial N° 711-2002-SA/DM, se aprueban la Directiva denominada "Valores Nutricionales Mínimos de la Ración del Programa del Vaso de

Leche" elaborada por el Centro Nacional de Alimentación y Nutrición - CENAN del Instituto Nacional de Salud, la cual consta de 7 numerales que serán de aplicación a las raciones diarias del Programa del Vaso de Leche, ejecutado por las Municipalidades del ámbito Nacional.

b) La Ley N° 27470, en la cual se disponen las normativas complementarias para la puesta en ejecución del PVL en lo inherente a la organización de las municipalidades y la conformación del comité de Administración que tiene la responsabilidad de ejecutar los recursos económicos asignados vía ordinaria o extraordinaria al programa. Además, define cómo las municipalidades en coordinación con las organizaciones de base del PVL coordinan y ejecutan el mismo.

Así mismo, define cuál es la población objetivo y el proceso de empadronamiento de los beneficiarios y también, establece la ración diaria y los insumos/productos que deben conformar la misma para cumplir con los requerimientos nutricionales, calóricos y vitamínicos establecidos por el Minsa. Por otra parte, en su artículo 9, establece el papel a cumplir por la Contraloría General de la República para monitorear y controlar el programa a nivel provincial y distrital.

c) Resolución Ministerial N° 451-2006-MINSA. El Ministerio de Salud aprobó la norma sanitaria para la fabricación de alimentos a base de granos y otros, destinados a programas sociales de alimentación. Por consiguiente en 2006, se publicó el Reglamento de Alimentación Infantil, aprobado con Decreto Supremo N° 009-2006-SA, que establece el logro de una atención y cuidado eficaz y eficiente de la alimentación y nutrición de los menores de edad hasta los dos años; en consecuencia, el artículo 26 de este reglamento establece que el Ministerio de Salud coordinará con las municipalidades provinciales y distritales, entre otras, las actividades educativas y de divulgación dirigidas a las madres beneficiarias de los programas municipales de asistencia, con el fin de promover la adecuada lactancia materna y complementar otras formas de educación nutricional.

2.4.3. *Contexto regional*

Ley Orgánica de Municipalidades

En cuanto a los gobiernos locales, la Ley Orgánica de Municipalidades, prescribe (artículo 84°) ejecutar el programa y otras ayudas nutricionales con la participación de los beneficiarios y de acuerdo con las normas aplicables como parte de las funciones encomendadas a las municipalidades provinciales y distritales. Del mismo modo, transfiere esta responsabilidad a las municipalidades distritales en los casos en que una municipalidad provincial no pueda prestar el servicio.

De forma específica, se puede mencionar que, en enero del 2015, con la **Resolución de Alcaldía N° 005-2015-MDCA/A**, la presidenta del Comité Distrital del Club de Madres del Distrito de Carmen Alto, solicita la aprobación de la Junta directiva del Comité Distrital del Programa Vaso de Leche del distrito a la alcaldía. No es hasta diciembre de este año, que mediante el Decreto de Alcaldía N° 05-2015-MDCA/A, la Municipalidad Distrital de Carmen Alto aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Comité de Administración del Programa Vaso de Leche en el distrito.

2.5. **Operacionalización de Categorías**

2.5.1. *Categoría 1: Percepción de la calidad de un servicio*

Las percepciones se refieren a la manera en que los seres humanos y otros seres vivos captan, reciben, organizan e interpretan información sensorial del entorno que los rodea. Cuando se habla de percepción de la calidad, según Ramírez (1998), se refiere al proceso de experimentación racional o cognitivo en el cual se realiza la comparación de una experiencia vivencial de un bien o servicio relación a una expectativa con el objetivo de realizar una comparación entre los que se percibe y sus expectativas generando una brecha o diferencia.

2.6.1.1. Subcategorías. De acuerdo con el modelo de Donabedian (1993), se consideran tres subcategorías claves para analizar la percepción de la calidad del Programa Vaso de Leche, las cuales son:

- a) La estructura o características humanas.
- b) El proceso o características técnicas
- c) Los resultados o características interpersonales.

2.5.2. Categoría 2: Programa Vaso de Leche (PVL)

Para INEI (2008), el PVL es un programa social creado y diseñado con el propósito de atender las necesidades nutricionales de una población vulnerable que busca contribuir con la superación de los niveles de inseguridad alimentaria en la que viven los grupos poblacionales de niños entre 0 y 6 años; así como, las madres gestantes y lactantes.

2.6.1.2. Subcategorías. Para la valoración del Programa se emplearon las siguientes subcategorías:

- a) Objetivos y metas establecidos.
- b) La gestión del órgano ejecutor municipal
- c) La participación de organización social de base.
- d) Cumplimiento de la ración alimentaria
- e) Los procesos internos que garantizan la distribución de los alimentos a los beneficiarios priorizados.

En anexo 1, se presenta la operacionalización de las categorías con sus respectivas subcategorías e indicadores.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación

El **enfoque social** del estudio permitió el análisis cualitativo y la evaluación de las percepciones de los usuarios del Programa Vaso de Leche del Club de Madre Juventud Vista Alegre de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Huamanga, Ayacucho - 2023. Además, la investigación cualitativa revela lo más íntimo motivos, percepciones y opiniones de los individuos acerca de un fenómeno en estudio; así como, sus pensamientos y emociones. Por otro lado, Rodríguez et al. (2001), señala que este tipo de estudio permite comprender, evaluar e interpretar el fenómeno social en estudio, que puede ser una persona específica, un grupo de personas o un fenómeno social singular.

Tomando en cuenta la naturaleza de los datos e informaciones manejadas en el estudio, la investigación se enmarca dentro del **enfoque cualitativo**, el cual es definido por Arias (2012), aquella investigación que aporta información sobre las motivaciones profundas de las personas, cuáles son sus pensamientos y sus sentimientos; por otro lado, permitió ampliar la comprensión, el análisis y la interpretación del fenómeno de naturaleza social como el que se abordó en el presente estudio inherente a Programa de Vaso de Leche en la comunidad distrital de Carmen Alto y cómo perciben sus beneficiarios la calidad de los servicios que reciben.

3.2. Tipo y nivel de investigación

Considerando la utilidad, la presente investigación es **aplicada**, porque se abordó la problemática de calidad de los servicios que presta el Programa Vaso de Leche con el fin de aportar propuestas de solución para su mejora considerando las opiniones, experiencias y aportes de las beneficiarias pertenecientes al Club de Madres Juventud Vista Alegre.

En la opinión de Martínez (2004), la investigación aplicada tiene como propósito la construcción de bagaje de nuevos conocimientos que buscan enriquecen la disciplina, contribuir con la resolución de problemáticas sociales partiendo de la aplicación y el uso de los conocimientos teórico en la práctica en beneficio de los grupos que participan en estos procesos y de la sociedad en general; tal como, es la misión de los programas sociales destinados a superar la condición de inseguridad alimenticia que enfrenta las poblaciones vulnerables del país debido a la pobreza y pobreza extrema.

La selección de este tipo de estudio obedeció a la necesidad de plantear alternativas de solución y/o propuestas de mejora para abordar las deficiencias que pudieran afectar la calidad de los servicios del PVL para minimizar su impacto en la población elegida; en otras palabras, se tomó en cuenta el tipo aplicada porque se dirige a la acción y no sólo al desarrollo de la teoría como la investigación básica.

Con la ayuda del método aplicado se pudo analizar y examinar con mayor rigurosidad las diferentes respuestas obtenidas tanto en las entrevistas como en el grupo focal, que permitió recopilar las percepciones de las usuarias acerca de la calidad de atención que brindan los trabajadores del Programa Vaso de Leche.

3.3.El nivel de la investigación

El nivel de una investigación define la profundidad del estudio; en este caso, la investigación es descriptiva. Al respecto de la naturaleza descriptiva de la presente investigación, se puede afirmar que este nivel permitió describir a través de la percepción de las madres del Club Vista Alegre el funcionamiento del programa social y la calidad de sus servicios, lo cual es fundamental para conocer y analizar la calidad de los mismo y su repercusión en la calidad y condiciones de vida de la población beneficiarias evidenciando el

cumplimiento de sus objetivos, metas y procedimientos en la Municipalidad Distrital de Carmen Alto.

De acuerdo con Guevara et al. (2020), la realización de una investigación descriptiva se debe al interés del investigador de describir una problemática y los elementos que la componen. En este caso, el estudio se centra en describir y conocer las diferentes problemáticas existentes en el PVL que afectan la calidad de sus servicios del programa.

3.4.Método de investigación

Para el desarrollo de esta investigación se tomó en cuenta el método inductivo debido a que facilitó el proceso de razonamiento basado en observaciones y experiencias de las usuarias para llegar a conclusiones generales sobre la calidad de los servicios del Programa Vaso de Leche partiendo de casos específicos abordados. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), los patrones o tendencias identificadas en los casos estudiados conducen a conclusiones generales o teorías que se consideran válidas para todos los casos similares.

3.5.Diseño de investigación

La investigación contempló un diseño no experimental; ya que no se alteró el comportamiento de ninguna de las variables de manera intencional; al contrario, se explicaron los resultados de la manera en que se presentaron en un determinado momento.

Dentro del enfoque de investigación cualitativa, se consideró la forma de estudio de caso, el cual lleva implícito un procedimiento de indagación y análisis muy detallado, sistémico y compresivo de los fenómenos estudiados. Murillo (2008), define el estudio de caso como un tipo de investigación cualitativa que se entiende como una investigación procesual, sistemática y profunda de un caso particular, lo que permite una mirada más nítida y precisa de la realidad investigada.

3.6.Unidades de análisis

Las unidades de análisis en una investigación definen el qué o el quién se pretende estudiar durante el desarrollo del estudio, representando un elemento fundamental en el mismo y denota aquellos grupos de interés que se relacionan a la problemática planteada; en este caso, se tienen dos unidades de análisis: por un lado, se consideran a las usuarias del Programa Vaso de Leche pertenecientes al Club de Madres de Juventud Vista Alegre y sus correspondientes familias; y por el otro, a aquellos actores que tiene una responsabilidad en la ejecución del Programa.

3.7. Población y muestra

3.7.1. Población

López (2004), define a la población como un conjunto de persona, situaciones, hecho, objetos, fenómenos, problemáticas, entre otros que serán estudiados durante la investigación. De esta manera, la población para el presente estudio consideró a 20 usuarias pertenecientes al Programa Vaso de Leche del Club de madre de Juventud Vista Alegre de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Huamanga, Ayacucho que hacen vida en el club desde el año 2019.

3.7.2. Muestra

Para López (2004), la muestra es un subconjunto o parte de la población a investigar; en este estudio, la muestra se determinó a través de un muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador empleando unos criterios de selección que considere pertinente según el fenómeno y la realidad a abordar (Valderrama, 2017).

En este sentido, la muestra estuvo conformada por 15 usuarias del club de madres, 01 responsables del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital y 08 familias de las usuarias para conocer sus impresiones acerca del funcionamiento del programa y la calidad de sus servicios.

Entre los criterios de selección de la muestra aplicada se tuvo:

- a) Se consideraron a las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre con un tiempo mínimo de 3 años dentro de la organización social.
- b) Aquellas usuarias que dispongan del tiempo y la voluntad para responder a los instrumentos para la recopilación de la información.
- c) Las familias de las usuarias que desearon participar en el estudio y tengan como mínimo un tiempo de 3 años en el PVL
- d) Funcionarios de que estén o hayan ejercido funciones como responsables del Programa Vaso de Leche al menos 02 años.

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son todos aquellos procedimientos aplicados por el investigador con la intención de acceder a los datos e informaciones que son importantes para los objetivos que desea cumplir en su investigación, los cuales permitieron conocer la problemática en mayor profundidad facilitando su comprensión y análisis. Entre las técnicas aplicadas para la recopilación de datos e informaciones se tuvo:

- a) Entrevista Semi-Estructurada:** La cual es definida por Monje (2011) como aquella técnica que permiten recabar impresiones u opiniones de los entrevistados a partir de la realización de un conjunto de preguntas previamente elaboradas y estructuradas según los fines de la investigación. En ella, el entrevistador concede el tiempo necesario para que cada persona entrevistada pueda responder, según su criterio, las preguntas realizadas tratando de que el encuentro sea ameno, con un clima de confianza, empatía y flexibilidad como para que la persona responder espontáneamente y con amplitud cada pregunta formulada. Como instrumento se formuló una guía de entrevista con preguntas relacionadas a las categorías,

subcategorías e indicadores establecidos en la investigación. En este caso, las entrevistas semiestructuradas se aplicaron a las usuarias del Club de Madres seleccionadas en la muestra y al responsable del Programa Vaso de Leche en la localidad.

b) **El grupo focal**, es una técnica empleada en las investigaciones cualitativas para recoger impresiones o percepciones de un grupo de personas. En esta técnica un moderador lideró la actividad y generó el debate a partir de un conjunto de preguntas generadoras. De acuerdo con Korman, como se cita en Martínez (2012), el grupo focal es una reunión en la cual participaron varios individuos previamente seleccionados por el investigador con la finalidad de conocer sus experiencias en torno al fenómeno de estudio. En la presente investigación, el grupo focal se efectuó a 08 familias de las usuarias para conocer sus experiencias, percepciones u opiniones en relación a la calidad del servicio del PVL; como instrumento se elaboró una guía de preguntas generadoras de discusión para originar el debate en torno a los elementos planteados.

c) **La observación directa**, es definida por Hernández et al. (2014) como un proceso de naturaleza reflexiva donde el investigador emplea todos sus sentidos para captar la realidad que representa la problemática en estudio. En este caso, la investigadora debe ser objetiva y con esta intención lleva un registro de los hechos o situaciones observadas por lo cual es vital el uso de una guía de observación donde se vacíe los datos e informaciones recopiladas.

3.9. Procedimiento de recojo de información

Para aplicar los instrumentos, previamente fueron validados a través de una prueba piloto con el propósito de evaluar la consistencia, eficacia y pertinencia de las preguntas

formuladas tanto en la entrevista como en el grupo focal. Para la validación se recurrió a un juicio de experto para efectuar una revisión de los instrumentos. En el caso de la confiabilidad, se citaron a cinco usuarias con el fin de aplicar en una prueba piloto las entrevistas preliminares y a un responsable del programa PVL.

Posteriormente, una vez ajustados los instrumentos se procedió a hacer la debida coordinación con la presidenta del Club de Madres para efectuar las visitas tanto a las familias beneficiarias como a las usuarias pertenecientes al programa.

3.10. Procesamiento de recolección de datos

Para procesamiento de los datos e información en la investigación se utilizó la técnica de análisis de contenido, que según Arias (2020), es un método para interpretar textos, ya sean escritos o grabados o un método diferente donde podrían existir varios registros como datos, transcripciones de discursos, entrevistas y otros. El análisis de contenido tiene la capacidad de unir e interpretar toda la información obtenida. Un texto que se lee e interpreta correctamente desbloquea la comprensión de diversas tendencias y fenómenos sociales.

Para realizar un buen análisis de contenido fue necesario considerar aspectos fundamentales; la coherencia de las categorías, sub categorías e indicadores, la pertinencia y la relevancia de los instrumentos, la consistencia de la información recabada mediante a entrevista semiestructurada y grupo focal. Posteriormente, los datos fueron sometidos a una triangulación metodológica, con la finalidad de contrastar información de las entrevistadas, con el fundamento teórico existente y el aporte del investigador (Samaja, 2018).

3.11. Aspectos éticos

A continuación, se presentan los aspectos éticos clave que se consideran en la investigación:

1. **Consentimiento Informado:** Los participantes otorgaron su consentimiento informado voluntario antes de participar en un estudio. Esto implica proporcionar información clara y comprensible sobre los objetivos, procedimientos, riesgos y beneficios de la investigación. Además, se garantizó que los participantes tengan la capacidad de retirar su consentimiento en cualquier momento sin represalias.
2. **Confidencialidad:** Se protegió la privacidad de los participantes y mantuvo la confidencialidad de la información recopilada. Asimismo, se utilizaron prácticas de manejo de datos seguras y garantizando que la información no se comparta con terceros sin el consentimiento explícito de los participantes, a menos que existan razones legales o éticas para hacerlo.
3. **Integridad de la Investigación:** La investigadora llevó a cabo la investigación con honestidad e integridad, esto implica evitar la falsificación, la fabricación o el plagio de datos; así como, la presentación precisa de los resultados, incluso si no son los esperados.
4. **Beneficencia:** Se maximizaron los beneficios y minimizaron los daños potenciales para los participantes y la sociedad en general; esto implica la evaluación y mitigación de riesgos; también, se ejerció la consideración de la justicia distributiva en la selección de participantes y la distribución de beneficios.
5. **No Maleficencia:** Se evitó el causar daño intencional o no intencional a los participantes; es decir, se garantizó la seguridad y el bienestar de los participantes en todas las etapas de la investigación.
6. **Equidad y Justicia:** Se garantizó que los procedimientos de investigación sean equitativos y justos para todos los participantes; esto incluye evitar la explotación, la discriminación y la selección sesgada de participantes y, además, se consideró la representatividad y la diversidad en la selección de la muestra.

Por otra parte, el estudio aplicó las Normativas APA en su Séptima Edición para citar a los autores consultados para el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presentación, interpretación y análisis de los resultados se efectuó partiendo de los objetivos específicos que se formularon al inicio de la investigación, los cuales ha servido de guía para la definición de los apartados en los que se muestran los hallazgos más significativos y relevantes del estudio, una vez concluido el procesamiento de la información aportada por las unidades de análisis. En este sentido, las secciones que conforman este capítulo son:

1.- Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre acerca del cumplimiento de los objetivos y metas del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.

2.- Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la gestión municipal y la participación de las organizaciones sociales de base en el Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.

3.- Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre en relación al cumplimiento de la ración alimentaria del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.

4.- Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre acerca de los procesos internos ejecutados en el Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.

Así mismo, se inicia este capítulo por la caracterización de la muestra correspondiente a las madres del Club y posteriormente, el desarrollo de cada una de las secciones.

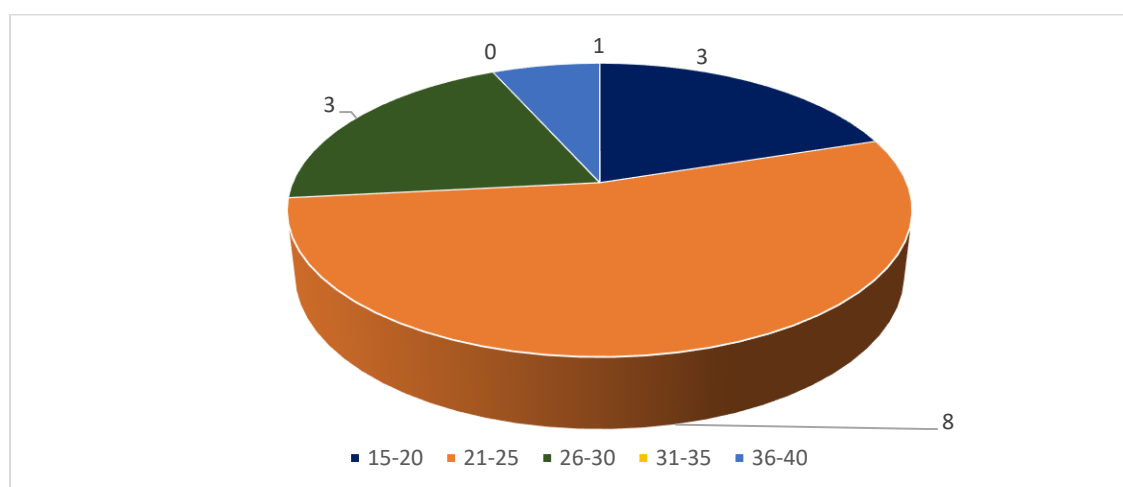
4.1. Escenario de estudio y caracterización de los sujetos de estudio

El escenario de estudio fue el club de madres Juventud Vista Alegre, perteneciente al Asentamiento Humano La Paz de Vista Alegre del distrito de Carmen Alto, siendo este uno de los distritos metropolitanos de la Provincia de Huamanga, Región Ayacucho-Perú, siendo este distrito reconocido como la cuna de los legendarios arrieros, sus asentamientos humanos y pueblos jóvenes se caracterizan por acoger una población migrante de los diferentes distritos rurales, quienes en su mayoría son quechua hablantes. Asimismo, de acuerdo al Plan De Desarrollo Concertado 2015-2025, entre sus principales problemas presenta la inseguridad ciudadana (asaltos, robos, delincuencia, pandillaje, etc), el 31% carece de agua potable y saneamiento básico (desnutrición infantil) y 18% manifiestan que hay una escasa limpieza pública (inadecuado manejo de residuos sólidos).

En cuanto a la caracterización del sujeto de estudio, que abarcó una muestra de 15 madres del Club Juventud Vista Alegre, la edad del grupo etario predominante (08 madres) tienen entre 21 y 25 años de edad, como se presenta en la figura 3 correspondiente a la distribución según la edad de las entrevistadas.

Figura 3

Segmentación por Edad de la muestra



Nota. Elaborado a partir de información recabada en las entrevistas aplicadas a las madres del

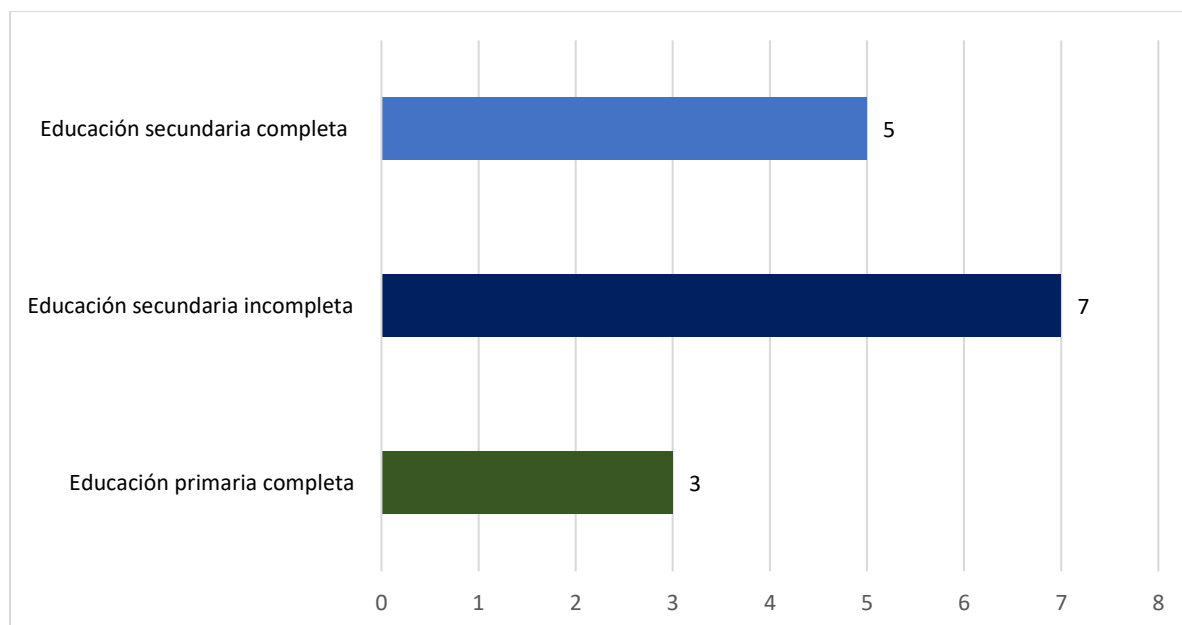
PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

Así, 03 usuarias se ubican entre los 15 y 20 años, 03 beneficiarias están entre los 26 y los 30; mientras que, sólo una madre se concentraba entre 36 y 40 años de edad. Esto indica que, las usuarias de este club son relativamente jóvenes madres que no sobrepasan los 25 años de edad, considerando que un importante grupo se puede localizar entre los 15 y 25 años. De esta manera, estos resultados se asemejan a los expuestos por **Sotomayor (2021)** donde las madres del Programa Vaso de Leche no superaban los 30 años de edad.

Considerando el grado de instrucción, la muestra evidencia que se encuentra en un nivel de educación secundaria, ya sea completa o por culminar; en este sentido, en la figura 4 se puede observar la caracterización del grupo de madres entrevistadas según este criterio.

Figura 4

Grado de instrucción de las madres del PVL del Club Juventud Vista Alegre



Nota. Elaborado a partir de información general recabada en las entrevistas aplicadas a las madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

Las madres beneficiarias del PVL poseen en su mayoría un nivel de educación secundaria; no obstante, sólo 05 ha podido culminar este nivel educativo mientras que, 07 lo poseen de manera incompleta y 03 sólo llegaron hasta concretar su educación primaria. En cuanto a la procedencia, se pudo conocer que la totalidad de las madres provienen de **Quispillapta** siendo esta una localidad andina, campesina e indígena ubicada en la Provincia de Cangallo de la Región de Ayacucho dedicada a la agricultura como actividad base de la economía de los lugareños, tanto para el autoconsumo como para la venta en los mercados regionales. A nivel educativo, esta comunidad presenta deficiencia en los servicios debido a la escasez de recursos didácticos y una inadecuada infraestructura educativa, pues la mayoría de los locales educativo han sido construido gracias a los recursos económicos y el esfuerzo aportado por la comunidad (Mendoza, 2020).

El estado civil de 13 de las 15 usuarias del PVL entrevistadas es soltera conviviente y sólo 02 se encuentran como solteras; es decir, son madres solteras. Pese a ser madres jóvenes, la gran mayoría tiene más de 02 hijos ya que 10 /15 poseen entre 02 y 05 hijos; mientras que, 05 entrevistadas tienen un hijo.

En lo que respecta a la permanencia dentro del club, se pudo conocer que tienen 09 de ellas tienen entre uno y dos años asistiendo a esta organización; entretanto, 04 de las madres han formado parte del club desde hace 3 o 4 años y dos de ellas ya tienen trayectorias de 06 y 10 años de participación en esta comunidad de beneficiarias del programa, logrando ser hasta presidenta del PVL. Así mismo, se conoció que ninguna de las madres recibe apoyo social o económico de otro programa social declarándose como beneficiarias exclusivas del Programa Vaso de Leche. Así mismo, se entrevistó a la responsable del PVL según resolución de la Municipalidad y se realizó un grupo focal mediante una reunión de madres del club.

4.2. Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre acerca del cumplimiento de los objetivos y metas del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.

De acuerdo con **Suárez (2003)**, el Programa Vaso de Leche tiene unos objetivos que debe cumplir centrados en la mejora de las condiciones de vida de los usuarios y la disminución de la muerte infantil a consecuencia de la inseguridad alimentaria, mediante el suministro de una porción de alimentos que ayude a complementar la alimentación de una población objetivo; además de, fortalecer la organización y participación de la ciudadanía en la ejecución de las políticas públicas para dar respuestas contundentes a problemáticas de gran complejidad como la inseguridad alimentaria.

En este sentido, para conocer la percepción de las madres en relación a sí el programa cumple o no con estos objetivos y metas, fue necesario indagar si reciben información acerca de los mismos, evidenciando que la totalidad de madres entrevistadas aseguran que desde la vocería del PVL no se les brinda información sobre las metas planteadas en el programa y mucho menos, qué presupuesto han recibido para destinarlo a la atención de los beneficiarios.

No obstante, la madre informante 15 expone lo siguiente: “***Nunca nos han informado acerca del presupuesto, pero quizás informa a la presidenta.... Cuando nos entregan los productos allí nos informan el responsable del PVL cuál es el objetivo y para qué sirve, pero son a grandes rasgos***”. Por otra parte, las entrevistadas manifiestan que pocas veces se les convoca a reuniones para informarles sobre temas relacionados con el programa, haciendo las convocatorias que corresponden sólo a la entrega de la ración de alimentos e infieren que esa información debe ser manejada por la presidenta del Club.

Entretanto, la informante 06 señala con claridad que el objetivo del PVL es “***combatir la desnutrición en los niños***” y para la madre 12, el propósito del programa es “***alimentar a nuestros hijos***”. En la entrevista a la responsable del Programa, expone que el PVL tiene sus

metas a nivel nacional, regional y local y que están orientadas a lograr una mejoría en la alimentación de los beneficiarios, así afirmó que están: *“Buscando la mejora del valor nutricional en las vidas de los beneficiarios desde el momento de su concepción y las primeras etapas de su vida”*; sin embargo, asegura que el programa no está exento de dificultades que limitan en menor o mayor proporción el alcance de sus servicios, destacando que el presupuesto asignado es una variable con gran incidencia en el cumplimiento de las metas: *“Enfocándonos en la cantidad de la población carmenaltina que se atiende, considero que el presupuesto que nos designan es muy poco, en cada padrón son más los beneficiarios y no se podría completar el objetivo y/o metas planteadas”*.

En general, 05 de 15 madres del club son directa en señalar que se encuentran insatisfechas y las razones por las cuales consideran que no se llega a cumplir con los objetivos del PVL se centra en la baja contribución a sus fines alimentarios y nutricionales debido a déficit presupuestario; mientras que, las restantes 10 señalan que esto es una ayuda para alimentar mejor a sus hijos, lo que conduce a afirmar que las metas y los objetivos del PVL se cumplen parcialmente.

Figura 5

Contraste de percepción entre la responsable del PVL y las madres



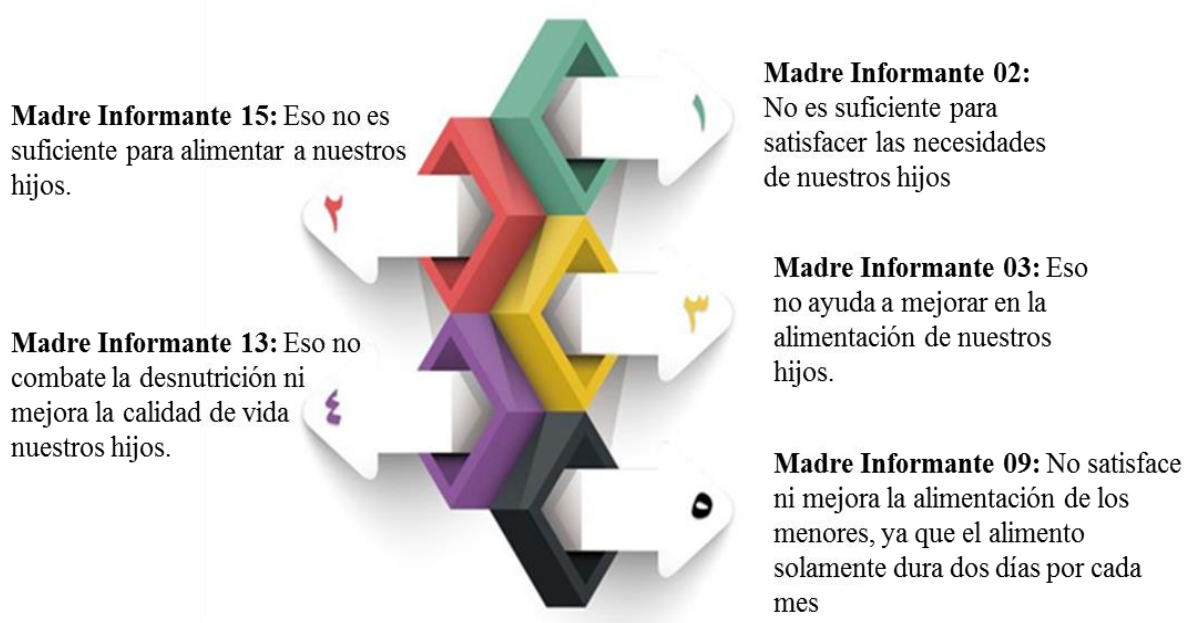
Nota. Elaborado a partir de información general recabada en las entrevistas aplicadas a las

madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

En la figura 5, se contrastan la percepción de las madres beneficiarias con el punto de vista de la responsable del PVL demostrando que ambas partes están conscientes de las debilidades que enfrenta la ejecución del programa. Este hallazgo se asemeja a los resultados expuestos en la investigación de **Casas et al. (2022)**, donde se había demostrado que el PVL no estaba cumpliendo sus objetivos a nivel nutricional debido a un déficit presupuestario y a la entrega de dosis alimentarias que incumplían la normativa sanitaria, pese a contar con el asesoramiento técnico de un nutrido grupo de especialistas y profesionales en el campo de la Nutrición. En la figura 6, se presenta algunas opiniones de las madres sobre el cumplimiento o no de este objetivo del PVL.

Figura 6

Opiniones de las Madres del Club Juventud Vista Alegre acerca del cumplimiento del objetivo del programa.



Nota. Elaborado a partir de información obtenida del procesamiento de las entrevistas aplicadas a las madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre entre el 12 y el 19

de febrero de 2024.

La percepción de las madres, conduce a afirmar que el apoyo alimentario que reciben a través del PVL no satisface las necesidades de sus hijos ni contribuye a mejorar su calidad de vida, siendo este un complemento para la alimentación de los niños. Estos resultados coinciden con los hallazgos de **Niño (2019)** quien asegura que, los beneficiarios del estrato socioeconómico más bajo se muestran satisfechos con la atención que reciben a través de los programas sociales como el Vaso de Leche.

En razón de profundizar en la opinión de las usuarias del PVL, se les preguntó acerca de: **¿cómo percibe los servicios que brinda el Programa? ¿Cumple sus expectativas?** De esta manera, 08 madres expresan que los servicios que reciben del programa no cumplen sus perspectivas y algunas de ellas, manifiestan sentirse descontenta con lo que reciben, como es el caso de la informante 15, quien refiere:

*Señorita **no es suficiente lo que nos dan** y eso no va mejorar en la alimentación de nuestros niños y **para mí no está cumpliendo mi expectativa**, no dicen que este programa es para mejorar la alimentación, pero yo no veo eso.*

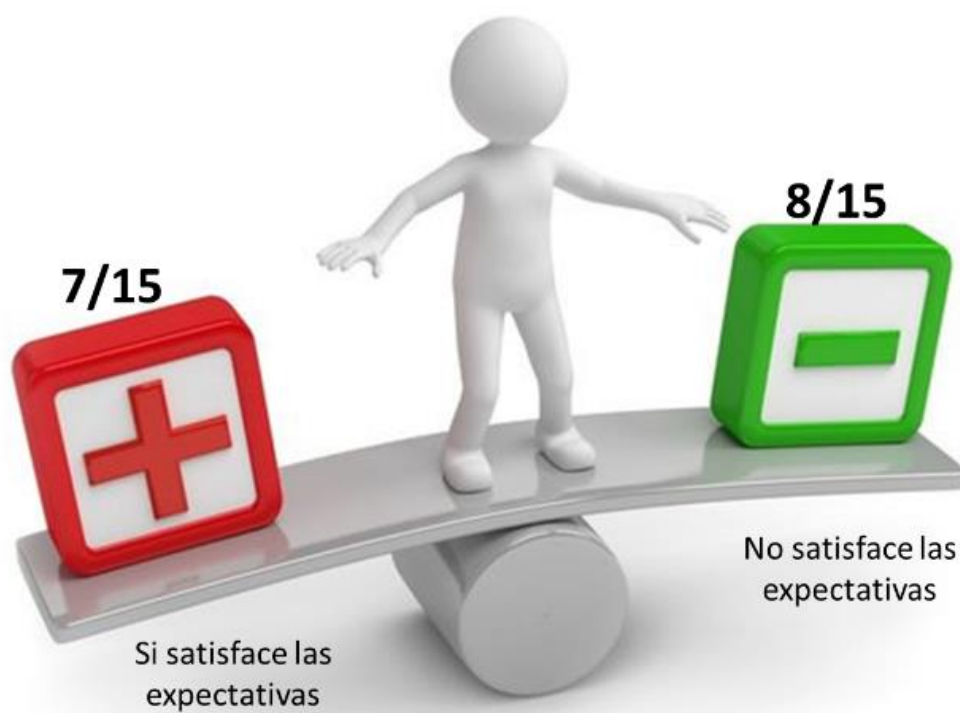
Para la informante 02, los servicios son deficientes en relación a la cobertura del programa con los alimentos que les proporcionan señalando que: “*solo nos dan poca cantidad de productos y eso es solamente para dos días*”. Mientras que, la informante 8 expone problemáticas que afectan a los beneficiarios como la entrega de productos en mal estado o vencido señalando eso le ha generado desconfianza conduciéndola a estar atenta a la fecha de vencimiento de los productos que da a consumir a su hijo provenientes del programa.

En este sentido, resultados similares fueron recabados en el estudio de **García et al. (2023)**, en la cual se valoraron ciertos atributos asociados a la calidad de los servicios del PVL

como las condiciones en las cuales se almacenan, manipulan y controlan los insumos estancando que son factores que preocupan a las madres y afecta considerablemente la calidad percibida de los servicios. En la figura 7, se muestran la percepción general de las madres del Club Juventud Vista Alegre a los servicios del PVL.

Figura 7

Percepción de las Madres del Club Juventud Vista Alegre acerca de los servicios del PVL



Nota. Elaborado a partir de información obtenida del procesamiento de las entrevistas aplicadas a las madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

También, 07 de 15 entrevistas señalan que los servicios que presta el programa social de asistencia alimentaria satisface sus expectativas destacando aspectos positivos del mismo y su aporte para complementar la alimentación de sus hijos; al respecto, la informante 1 expone: ***“sí cumple mis expectativas, ya que este programa es un gran apoyo para mi familia, con sus productos complemento los alimentos que le doy a mis hijos para que estén bien***

alimentados”. Por su parte, la informante 5 no sólo expresa sentirse satisfecha con los servicios alimentarios del PVL, sino que destaca la poca cantidad de los productos que les ofrece sin que esto desmerite la contribución con alimentos nutritivos para sus hijos. En este sentido, se podría afirmar que, hay un nivel medio de satisfacción de las expectativas de las madres beneficiarias en relación a los servicios del programa coincidiendo con los resultados alcanzados por **Castillo (2022)** donde un 32% de las usuarias consideraron que los servicios del PVL son regulares y **García et al. (2023)** donde se determinó que las madres se encuentran medianamente satisfechas con el programa.

En general, las usuarias que expresa su satisfacción con el PVL lo consideran como un servicio complementario que les provee de alimentos ricos en minerales y vitaminas para elevar la calidad y el valor nutricional de la alimentación de sus hijos. Estos hallazgos comparten similitud con los obtenidos por **Pacherres (2020)**, quien en su valoración cualitativa de un programa alimentario destacó que los usuarios tienen una percepción positiva de los servicios cuando estos contribuyen con el estado nutricional de los beneficiarios y promueven una alimentación saludable; tal como lo han espuesto las madres del club.

Como bien lo manifestó **Esteban (2017)**, el Programa del Vaso de Leche (PVL), tiene como fin el abordaje efectivo de los problemas de inseguridad alimentaria que aquejan a una parte de la población debido a la pobreza y pobreza extrema que viven, siendo uno de sus objetivos mejorar la calidad de vida de los beneficiarios. En este sentido, se les preguntó a las beneficiarias si han observado mejorías en su calidad de vida a raíz de su incorporación como beneficiarias del PVL y los resultados obtenidos se reflejan en la Tabla 2.

Tabla 2

Percepciones de las usuarias en relación al impacto del PVL en la calidad de vida

Informante 1: Si ha mejorado, me siento apoyada con este programa y ha mejorado un	Informante 2: No brinda mucho aporte, pero si es como una ayuda, pero no satisface en su totalidad.
---	--

	poco en la nutrición de mis hijos.		
<i>Positivas:</i>		<i>Negativas:</i>	
07/15	Informante 7: mi gasto ha disminuido desde que estoy en el PVL y le doy de desayuno la leche a mi hijo.	08/15	Informante 13: Puedo decir que es una ayuda más , pero no ha mejorado en nada en mi familia.
	Informante 8: Mi familia se siente bien , cada vez que voy a recoger el productos estamos contentos porque ya con eso preparamos algo ito		Informante 9: Nada de aporte solo será que nos da el producto

Nota. Elaborado a partir de información obtenida del procesamiento de las entrevistas aplicadas a las madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

De las 15 usuarias entrevistadas, 07 expresaron el impacto positivo que ha generado el Programa Vaso de Leche en sus vidas considerando que ha sido una ayuda importante para sus familias, permitiéndoles disminuir el gasto familiar, mejorar la alimentación de sus hijos y siente que han recibido un apoyo para enfrentar la pobreza; no obstante, 08 madres señalaron que no hay un aporte significativo en su calidad de vida ni en la de sus familias y perciben el PVL como una ayuda más que sólo les brinda una cantidad de productos de consumos sin incidir positivamente en otros aspectos de sus condiciones de vida.

En la entrevista grupal a las familias, se evidenció la necesidad de que el programa disponga de otras estrategias para ayudar a las madres del programa, ya que consideran que no todo puede centrarse en la entrega de los alimentos porque es necesario brindarles otras herramientas como las actividades socioproductivas y la capacitación de las usuarias para contribuir al sostenimiento de la familia y generar un impacto de mayor amplitud en la calidad de vida de los beneficiarios y sus grupos familiares pues opinan que la entrega de la ración diaria no es suficiente para impactar positivamente la vida de los beneficiarios sino se abordan

otros factores asociados a la falta de oportunidades para que las familias puedan tener condiciones de vida dignas.

Al respecto, la representante del PVL señala que la visión del programa está orientada a mejorar la alimentación de los beneficiarios; sin embargo, concretar un impacto significativo en la calidad de vida de los beneficiarios implica un mayor esfuerzo y el trabajo conjunto con otras instancias gubernamentales y las organizaciones de base comunitaria, sobre todo mediante la capacitación y formación a los fines de que puedan sacar el máximo beneficio a la ración que se les suministra combinándola con otros alimentos apropiadamente. De esta manera, se coincide con **Romaní (2016)** en que el Programa Vaso de Leche se debe orientar a la prevención de los problemas de desnutrición en la población objetivo con participación de la comunidad quienes de manera organizada coadyuvarán en lograr una mejora sostenible de la calidad de vida de los beneficiarios y que el PVL no se vea como una política más de naturaleza asistencialista.

Los resultados correspondientes a este objetivo de investigación apuntan hacia la visión de **Esteban (2017)** en su investigación, ya que el PVL busca generar un impacto en la vida de sus usuarios no sólo en el tema nutricional sino en lograr la reducción de los índices de pobreza en esta población.

4.3. Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la gestión municipal y la participación de las organizaciones sociales de base en el Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.

El Programa Vaso de Leche es un programa social que se ejecuta a través de la Municipalidad con la participación de organizaciones sociales de base conformada por las madres beneficiarias como los Club de Madres y los comités del Vaso de Leche (**Casas et al.,**

2022). En este sentido, fue de suma importancia conocer y analizar la percepción de las usuarias en relación al desempeño de estos organismos en lo que respecta a la gestión del PVL.

De acuerdo con la representante del PVL, la municipalidad trabaja de manera coordinada con las distintas organizaciones de base en los asuntos que atiende el programa, aunando esfuerzos por cumplir con la razón de ser del PVL, dando cumplimiento a la Ley N° 27470 donde se establece que el órgano municipal debe conjuntamente con la organización de base monitorear la correcta ejecución del programa. Además, califica como buena la gestión del Comité de Administración, señalando que es una entidad organizada que supervisa el funcionamiento de PVL en el distrito garantizando que sea en beneficio de la población objetivo.

No obstante, al indagar en el funcionamiento del club y la preparación que reciben las madres al integrarse a esta organización, se pudo conocer que muy pocas veces reciben una inducción o capacitación en la cual se les explique los procedimientos y políticas que rigen el PVL; así, 10 de 15 madres aseguran que no se les instruye sobre cómo realizarán algunos procedimientos y en este sentido, escasamente son consideradas para tomar decisiones a excepción de la presidenta del Club quien participa en la selección de los proveedores; por otra parte, brinda información a las madres del club cuando se han concretado la compra de los insumos y la fecha en la cual se espera sea realizada la entrega de los mismo. La informante 4 expone que: *“Nunca recibimos capacitación ni nos informan sobre el procedimiento para la adquisición de los productos, pero si la presidenta nos informa que productos se ha elegido para que se realice la compra y cuando llegaran para que nos entreguen”*.

Por su parte, la madre informante 6 refiere que, si bien no hay una capacitación sobre el proceso de compra, sí participan en la elección de los productos a adquirir los cuales son definidos por las bases del club. Al respecto la informante 12, añade que:

La presidenta es la única que nos informan cuando la responsable de PVL le indica que se elegirá los productos, nos dan propuestas de los productos para elegir y nos dice a qué proveedor se va comprar, cuándo llegarán los productos o informa si hay algún retraso.

En la percepción de la totalidad de las entrevistadas, se encuentra a la presidenta del club como una figura articuladora entre el colectivo de madres y el comité administrador del PVL; sin embargo, las bases no son preparadas para asumir roles de mayor alcance y relevancia en el funcionamiento del programa, coincidiendo con lo expuesto por **Suárez (2003)**, quien aseguraba que carecen de las herramientas para dar respuestas oportunas al colectivo de beneficiarios que representan; afirmando que, la relación entre la municipalidad y el club ocurre con la finalidad de informar y no para asumir un papel de mayor protagonismo en el abordaje de las deficiencias del PVL; principalmente, en las acciones de seguimiento y control del programa, la entrega oportuna de la ración, la calidad sanitaria de los alimentos entregados y el proceso de manipulación y preparación de los mismos.

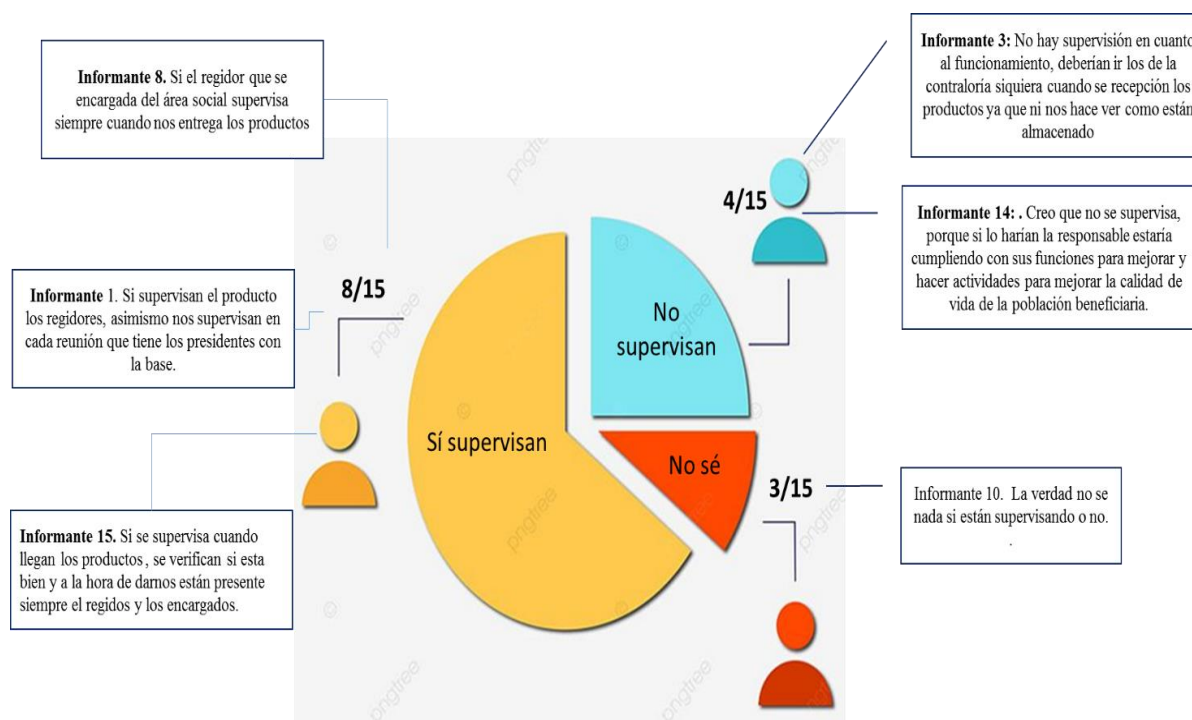
Al preguntárseles sobre los órganos de control y su labor de supervisar constantemente cómo funciona el Programa, 8 de 15 madres consideran que sí cumplen con la supervisión del programa, al menos en la inspección de los alimentos que entregan; por su parte, la madre informante 4 afirma que: *“Los regidores, sí supervisan el funcionamiento del programa, cómo se está llevando a cabo con los cronogramas que se da para la entrega de los productos y que se encuentran en un buen estado”*. Por su parte, la informante 2 expresa:

Pienso que no hay una supervisión periódica de los productos ya que en una ocasión nos dieron las hojuelas con hongos. Es importante que, los responsables del programa verifiquen el estado en que se encuentran esos productos antes de entregarlos porque pueden ser dañinos para nuestros hijos.

En la figura 8, la totalidad de las opiniones de las madres en relación al monitoreo y control del PVL.

Figura 8

Percepción de las madres del Club Juventud Vista Alegre acerca de las acciones de control del PVL por parte de la Municipalidad



Nota. Elaborado a partir de información obtenida del procesamiento de las entrevistas aplicadas a las madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

También, 04 madres sostienen que no hay supervisión en el programa y las restantes 03 se muestran desconcertadas al manifestar que desconocen sí se supervisa el PVL; de esta manera, se puede decir que la administración del PVL muestra deficiencias no sólo a nivel de supervisión sino en comunicar a las usuarias los resultados de las mismas y las oportunidades de mejora que han identificado en pro de trabajar conjuntamente en ellas para aumentar los resultados del programa.

Mientras que, la informante 12 señala: “***Si realizan la supervisión cuando nos entregan los productos*** siempre están los regidores, los administradores y la responsable de PVL”. Como se puede apreciar, la supervisión ocurre mayormente con el objetivo de constatar la entrega de los productos cuando el personal de la municipalidad y del programa hace presencia para validar el proceso; sin embargo, 04 madres manifestaron que las deficiencias en el programa evidencia que hay una falta de supervisión y señalan no conocer ni el lugar ni las condiciones en las cuales se almacenan los productos. Por su parte, **Villanueva (2019)** demostró estadísticamente que la gestión del programa tiene una relación directa, positiva y fuerte con la satisfacción de los usuarios del PVL; de manera que, es factible que las deficiencias del programa que identifican las madres les genera insatisfacción y descontento.

Al respecto la informante 3, expone:” ***No hay supervisión en cuanto al funcionamiento***, deberían ir siempre los de la contraloría siquiera cuando se recepciona los productos, ya que ***nosotras no sabemos cómo se están almacenado***”. En los estudios de **García et al. (2023)** y **Martínez y Rosales (2012)** también se evidenció la necesidad de implementar los controles internos para el almacenamiento, manipulación y preparación de los alimentos; siendo estos factores de gran impacto en la satisfacción de la población beneficiaria pues son condiciones que preocupan a las madres; es decir, siempre hay una expectativa en lo inherente al cumplimiento de los parámetros sanitarios para garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos.

Así mismo, se les preguntó sí **¿Cómo usuarias e integrantes del Club de Madres ha recibido orientaciones sobre la manipulación y preparación de los alimentos?** Sólo 02 de las 15 madres entrevistadas manifestaron haber recibido cierta información acerca de cómo manipular adecuadamente los alimentos que el programa les suministra; al respecto la informante 02, señaló: “**Una vez nos invitaron a una reunión, donde nos brindaron orientación para preparar los alimentos**, solo los que queremos, vamos”; entretanto, la

informante 8 expuso: “**Si, han dado capacitación con nutricionistas** acerca del lavado de manos, la preparación de alimentos, **solo vamos las personas que queremos**”.

En la perspectiva de estas dos madres, se deja ver que la asistencia a este tipo de charlas depende de la voluntad de participar que tenga cada beneficiaria dejando claro que los espacios de formación han existido para quienes han mostrado interés de formarse; también, hay 13 madres del club que manifiestan que alguna vez existió esa posibilidad de capacitarse en el PVL; sin embargo, eso ha cambiado y actualmente ya no se realizan.

Para la informante 12 señala: “***Si antes si había capacitaciones, pero ahora no nos convoca a ellas. Antes nos capacitaban en lavado de manos, manipulación de los alimentos, entre otros***”. No obstante, existe la intención de las madres de participar en cursos y talleres promovidos desde el Programa y consideran importante hacerlo para mejorar la alimentación de sus hijos al tener mayor conocimiento de los alimentos y cómo combinarlos para que sean más nutritivos; siendo esta opinión compartida por 09 de las 13 madres que han manifestado no recibir formación en el PVL. De acuerdo con **Araujo et al. (2010)**, la percepción de los beneficiarios de un programa social puede trascender la perspectiva física del servicio y profundizar en otros elementos que requieren ser atendidos por las políticas públicas como lo es la necesidad de conocimientos que se manifiesta en las opiniones de las madres del Club Juventud Vista Alegre.

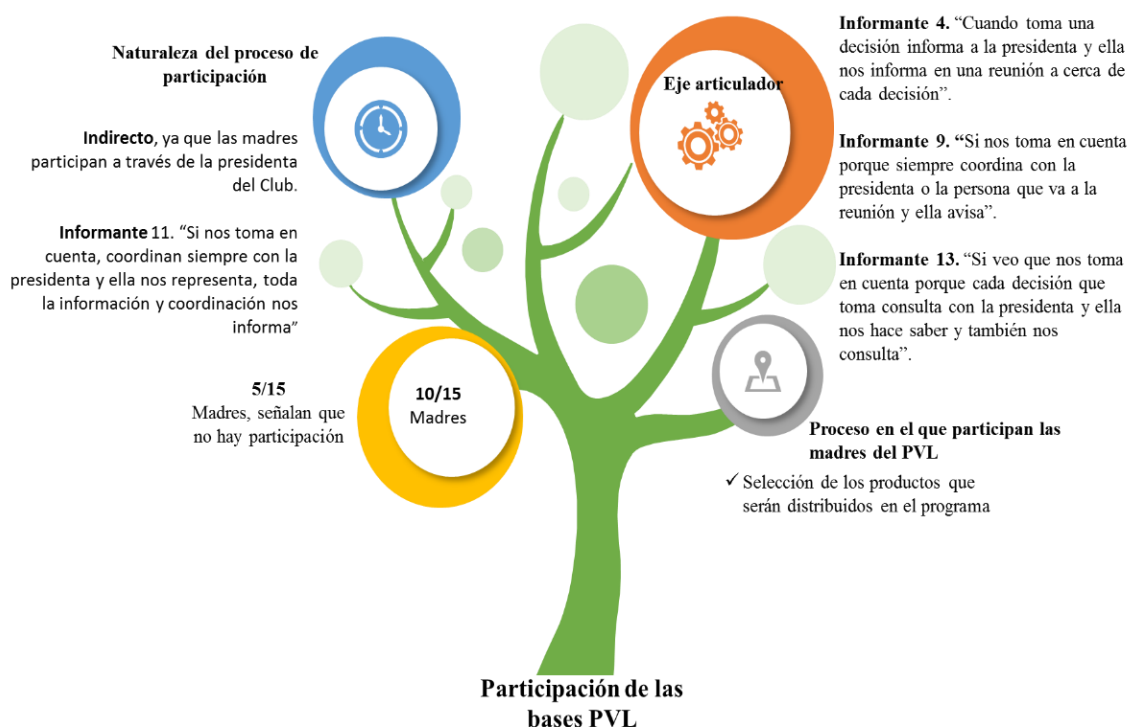
Por otra parte, se profundizó en el nivel de participación de las madres en el proceso de toma de decisiones de asuntos inherentes al PVL como eje fundamental de esta política pública en la cual las beneficiarias son una base social clave en la ejecución del programa en lo que respecta a tema organizativos y de distribución; de esta manera, 10 de 15 madres manifestaron que, sí participan en algunas decisiones que se toman para el funcionamiento del programa en especial en la selección de los productos que se van a distribuir a los beneficiarios. Al respecto,

la informante 8: “*Si, siempre nos toma en cuenta cuando hay actividades de la municipalidad, coordinan con la presidenta; asimismo, para elegir los productos que se va comprar*”.

En las opiniones de las madres se identificó un factor común en el proceso de participación, como lo es una vocería en la figura de la presidenta del club; así mismo, en la figura 9 se puede apreciar en los elementos de valor en la participación las madres del club en los diferentes procesos del programa.

Figura 9

Percepción de las madres en lo que respecta a su participación en el proceso de toma de decisiones del PVL



Nota. Elaborado a partir de información obtenida del procesamiento de las entrevistas aplicadas a las madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

Tal como se puede visualizare en la figura, en el proceso de participación de las

madres del club en la toma de decisiones se rescatan aspectos de gran relevancia en la investigación, pues se trata de una participación indirecta ejercida a través de la presidenta del Club, quien es la vocería de las madres ante el comité administrador y sirve de eje articulador entre las bases y la municipalidad; sin embargo, es una participación limitada a aspectos esenciales del PVL como lo es la selección de los productos sin mayor injerencia en otros procedimientos tanto operativos como administrativos del programa, coincidiendo con lo expuesto por Casas et al. (2022), de que es el comité el ente encargado de seleccionar los alimentos considerando lo estipulados en marco legal como las opiniones de las bases expresadas a través de una consulta en los club de madres.

En opinión de Sánchez (2003), la participación de la comunidad es un motor que impulsa el ejercicio de las políticas públicas; en especial en programa como el Vaso de Leche al promover iniciativas que buscan incrementar el alcance y la calidad de los servicios que se ofrece a la población objetivo; además de, coadyuvar a la concreción de soluciones medulares que pudieran afectar el funcionamiento del programa. Al respecto, la representante del PVL expone que, en aras de fomentar la participación de las bases, la municipalidad organiza actividades extra donde se busca que las beneficiarias compartan entre ellas ocasiones especiales como la conmemoración del día de la mujer y la madre; además, asegura que: *“A través del programa, las madres reciben capacitaciones de empoderamiento, de tal modo que mejoren su perspectiva de vida y busquen la mejora de las mismas”*.

Además, la representante del programa entrevistada expone que hay coordinaciones con otros organismos para como la fiscalía, CEM y el CLAS para promover iniciativas que ayuden a las madres a superar su condición de vulnerabilidad, manteniendo que el rol más importante a desempeñar por las madres del club es ser receptoras de la ayuda para sus hijos.

Sin embargo, se puede afirmar que el PVL y sus organizaciones deben fortalecer los espacios de participación en los cuales se pueden dar discusiones y análisis críticos acerca de

diversos temas inherentes al programa, que pueden ayudar a identificar oportunidades para emprender acciones de mejoras e incrementar la efectividad del programa en la calidad de vida de los beneficiarios; tal como lo señala **Rodríguez et al. (2014)**, en su estudio donde evidencia la necesidad de crear un sentido de pertenencia y apropiación en la población meta en relación a la misión y visión del Programa; así mismo, refleja la importancia de llevar a cabo estudios cualitativos para conocer la percepción de los beneficiarios no sólo respecto a los servicios que reciben sino a la utilidad de los mismos para ayudarlos a vencer la condición de pobreza o pobreza extrema que los aqueja como población vulnerable.

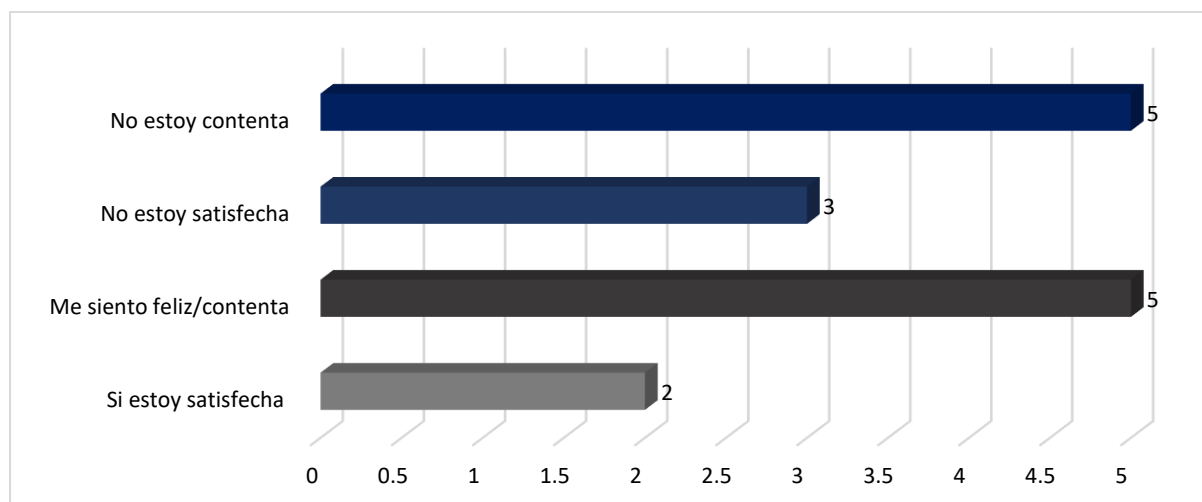
4.4. Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre en relación al cumplimiento de la ración alimentaria del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.

Suárez (2003) expone que uno de los objetivos principales del Programa Vaso de Leche es el suministro de una ración diaria de alimentos que ayude a complementar la ingesta diaria de alimentos de los beneficiarios; sin embargo, a lo largo de la investigación se pudo conocer que las madres del Club Juventud Vista Alegre consideran que es una ración insuficiente para los requerimientos alimentarios y nutricionales de los niños, madres gestantes y adultos mayores como población objetivo. En la entrevista a las familias, se evidenció que la dosis limita el alcance del programa en cuanto a sus objetivos, son entregas trimestrales en una cantidad que sólo les permite cubrir escasos días de alimentación de sus hijos sin mayor impacto en la satisfacción de las necesidades alimentarias de los beneficiarios.

Al respecto, se les preguntó a las madres ¿Si se sentían satisfechas con los alimentos y los servicios del PVL? En la figura 10, se presenta el nivel de satisfacción de las beneficiarias en relación a los alimentos y servicios que reciben de parte del programa.

Figura 10

Nivel de satisfacción de las madres del Club Juventud Vista Alegre respecto a los alimentos y servicios del programa



Nota. Elaborado a partir de información obtenida del procesamiento de las entrevistas aplicadas a las madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

Se puede afirmar que, una mayoría representada por 08 de las 15 madres consultadas han expuesto su descontento con los alimentos que reciben en el programa; mientras que, las restantes 07 usuarias manifestaron sentirse satisfechas con los productos. Las razones por las cuales hay insatisfacción se centran en la cantidad de alimentos recibidos la cual consideran insuficiente; al respecto, la informante 2 señaló: ***“No estoy contento por la cantidad que nos da, la ración de alimentos ya que no ayuda mucho”***. Entretanto, la informante 9 manifiesta: ***“No estoy satisfecha es poca la cantidad de los productos, eso no va mejorar en nada la alimentación de los niños”***. Además, consideran que la dosis no ayuda a mejorar el nivel nutricional de los beneficiarios y el PVL debería aumentar esa dosis, tal como lo expresa la informante 15: ***“No estoy contenta ni satisfecha deberían dar más y variar los productos”***.

Estos resultados son opuestos a los obtenidos por **Niño (2019)** en cuya investigación se

determinó un mayor grado de satisfacción de los beneficiarios respecto a las raciones de alimentos recibidas en un programa social destinado a estudiantes de escasos recursos económicos; sin embargo, en el estudio de **Gómez (2012)** se señala que los usuarios de un programa sienten un nivel más elevado de satisfacción cuando sienten que hay un impacto en su bienestar personal; evidentemente, las madres insatisfechas con los alimentos del PVL sienten que ya no hay una incidencia favorable de estos en la alimentación de sus hijos.

Según la representante del programa, la ración está compuesta por: **“70% de leche y 30% de su complementario puede ser hojuelas con quiwicha y/o molidos, la cual se entrega trimestralmente a las madres”**. Por su parte, la **Ley N° 27470** y sus respectivas modificaciones, dispone que la ración diaria debe contener un 90% de alimentos nacionales como el arroz, la cebada, la soya, quiwicha o la harina de quinua y debe prevalecer el criterio de máximo aporte nutricional definido por la resolución del Minsa N° 711-2002- SA/DM al momento de que el comité seleccione los productos que integrarán la dosis.

Además, esta ración debería ser preparadas y entregada diariamente a los beneficiarios siendo justificada la entrega en especie a una frecuencia semanal cuando se trata de una población de usuarios que se localizan geográficamente en una zona de difícil acceso o muy lejana de los centros de distribución. Al respecto, las familias de los beneficiarios se muestran insatisfacción tanto con la ración como con la frecuencia alegando que es insuficiente y tardía. En la tabla 3, se compara lo dispuesto en la Ley y lo que realmente se ejecuta según la percepción de las madres del Club Juventud Vista Alegre, la responsable del PVL y las familias de los beneficiarios.

Tabla 3

Comparación de la dosis recibida y la establecida según el marco regulatorio

Percepción de las Madres del Club		Según el Marco Normativo	
Dosis	Cruda (No fue especificada la cantidad)	Dosis	Preparada (250 cc)

Frecuencia	Trimestral	Frecuencia	Diaria a excepción de zonas lejanas al centro de distribución
Productos	Hojuelas y leche	Productos	Leche, Cebada, arroz, soya, quiwicha o harina de quinua (90% producción nacional)

Nota. Elaborado a partir de información obtenida del procesamiento de las entrevistas

aplicadas a las madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

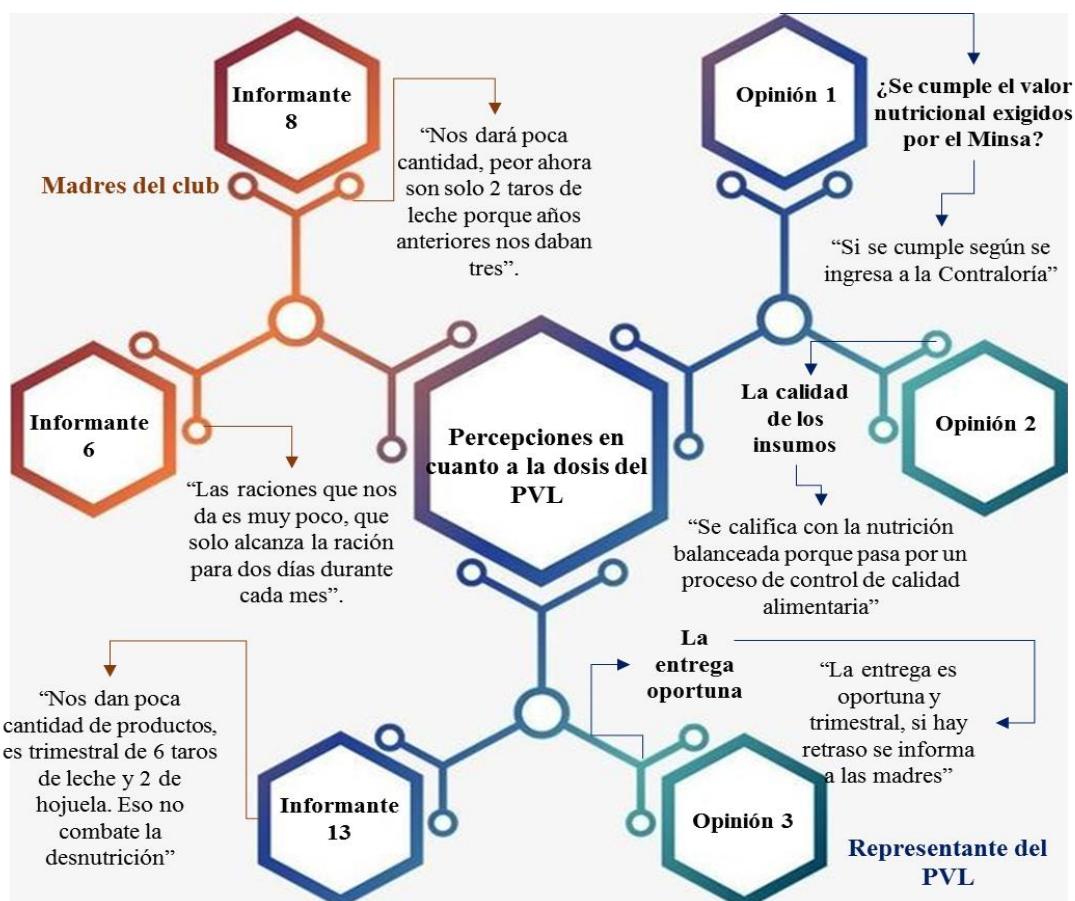
Como se puede apreciar, hay diferencias significativas entre la dosis establecida en el marco regulatorio y la que han señalado las madres del Club Juventud Vista Alegre en especial porque la intención del programa es combatir la inseguridad alimentaria en una población altamente sensible dada su condición social y económica; sin embargo, las madres han referido que lo que reciben no cubre la totalidad del tiempo que transcurre entre una entrega y la siguiente; además, los productos son entregados crudos a los fines de que en cada hogar se proceda a su preparación; sin embargo, en el informe de contraloría de **Casas et al. (2022)**, se había dado a conocer el incumplimiento de la dosis por parte del 83.9% de las municipalidades de la región ayacuchana, entregándose incompleta y en raciones crudas lo que obstaculiza que los beneficiarios realmente consuma la dosis adecuada para el aporte nutricional que se espera brinde el PVL.

Por su parte, la informante 1 refiere que, la entrega de los productos del programa es trimestral recibiendo sólo 6 taros de leches, dos bolsas de hojuelas y en ocasiones quiwicha; así mismo, señala que la cantidad no satisface la necesidad de sus hijos; sin embargo, reconoce que los alimentos son una ayuda, pero la califica como **“insuficiente para mejorar la alimentación”**.

En la figura 11, se muestran las impresiones de algunas madres del club en relación a la ración de alimentos recibidos provenientes del PVL.

Figura 11

Percepción de las madres del Club y representante del PVL en relación a la dosis de alimentos



Nota. Elaborado a partir de información obtenida del procesamiento de las entrevistas aplicadas a las madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre y representante del programa entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

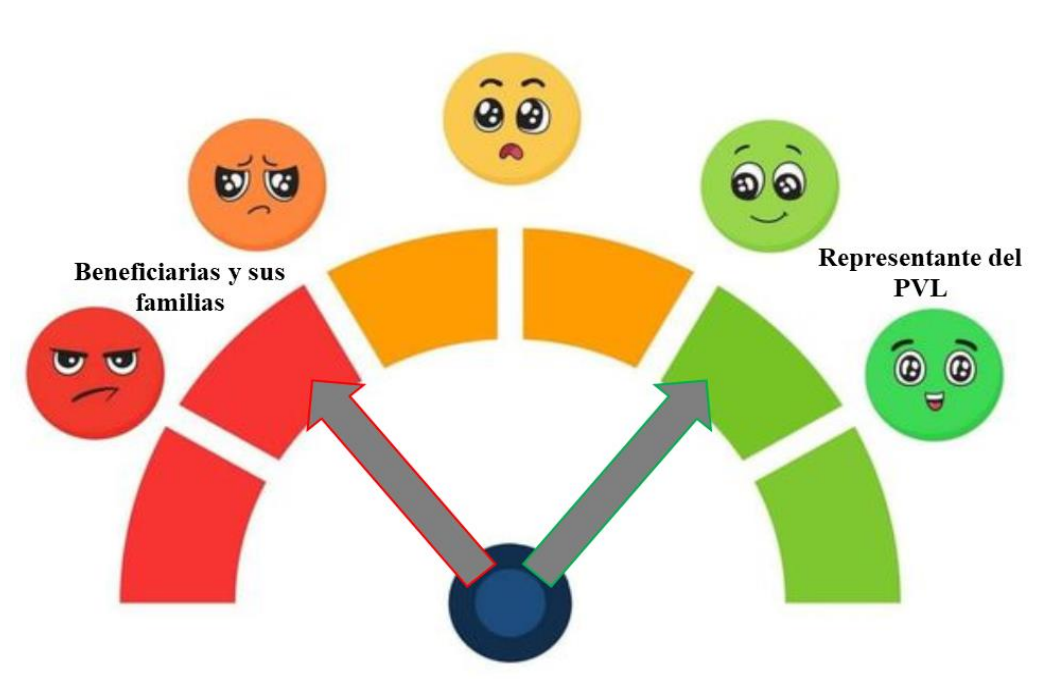
Como se puede apreciar, la percepción de las madres está inclinada a la insatisfacción por la poca cantidad de productos siendo esta opinión compartida incluso por aquellas madres que señalan que están conformes con los alimentos; sin embargo, han dejado claro que la dosis sigue siendo muy baja en relación a dos factores críticos: 1) la frecuencia de la entrega y la cantidad. En la opinión de la informante 8, el programa llegó a entregar una mayor porción de

productos en años anteriores, pero la ha disminuido con el transcurrir de los años; entretanto, la informante 6 señaló que los alimentos recibidos sólo cubren dos días al mes de alimentación de sus hijos hecho que impide que se logre un impacto positivo tanto en la alimentación y valor nutricional de los beneficiarios como lo expuso la informante 13.

En la figura 12, se compara la percepción de satisfacción en las usuarias, sus familias y la representante del PVL.

Figura 12

Percepción de los niveles de satisfacción en la ración según las madres, sus familias y la representante del PVL



Nota. Elaborado a partir de información obtenida del procesamiento de las entrevistas aplicadas a las madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre, sus familias y la representante del programa entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

Como se aprecia en la figura, tanto las madres beneficiarias y sus familias coinciden en que la ración no cumple lo estipulado en el programa ni satisface sus necesidades; sin embargo, la representante del PVL asegura que se cumple con la normativa del Ministerio de Salud y

que los productos suministrados a las madres se ajustan a los requerimientos nutricionales, definiéndolos como parte de una dieta balanceada que se entrega en el lapso de tiempo establecido y sí hay retraso debido a limitaciones presupuestarias es debidamente informado a las beneficiarias.

Al validar con las madres sí conocen los valores nutricionales y los aportes de los alimentos que reciben como parte de la ración del programa, sólo 05 madres de 10 afirmaron conocer que los productos que reciben aportan vitaminas A y D a los beneficiarios; así como, minerales como el hierro que ayudan a combatir los cuadros de anemias desarrollados por las personas con déficit alimentario. Al respecto, la informante 12 manifiesta que: *“Si, sé que la leche contiene vitaminas A y D; la hojuela tiene nutrientes como el hierro. Eso lo sé porque escuché, que son buenos y contiene esos nutrientes, pero la responsable no nos brinda información al respecto”*.

Mientras que, la informante 3 manifiesta conocer algunos nutrientes y vitaminas contenidas en los alimentos que recibe del programa; sin embargo, menciona que lo insuficiente de la ración no permite que verdaderamente se pueda tener un efecto positivo en la salud de los beneficiarios anémicos.

La percepción de las madres del Club coincide con los hallazgos de la investigación realizada por **García et al. (2023)**, donde se exploró la calidad percibida de los usuarios del PVL considerando el aporte nutricional, la cobertura y los insumos del programa llegando a la conclusión de que hay un nivel de satisfacción medio en relación a estos indicadores; así mismo, en el estudio **Castillo (2022)** también se determinó que la distribución del Programa Vaso de Leche se encuentra entre baja y regular con un 74,7% de las opiniones recabadas entre los beneficiarios. También en la investigación de **Villanueva (2019)** se reflejó la ineficiencia del Programa Vaso de Leche en lo que respecta a satisfacer las necesidades alimentarias de la población objetivo, lo cual se apreció en la percepción de las familias entrevistadas.

4.5. Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre acerca de los procesos internos ejecutados en el Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.

La ejecución del Programa Vaso de Leche tiene una estructura administrativa y operativa en la cual participan tanto el ente municipal como las organizaciones de base abarcando los procesos de selección de los productos, el almacenamiento y distribución; así como, el seguimiento, control y evaluación de la gestión. En este sentido, el presente estudio evaluó pertinente e importante conocer la percepción de las madres del Club Juventud Vista Alegre.

Las madres del club han dejado claro que participan de manera indirecta en la selección de los productos que se incluyen en la ración de los niños, madres gestantes y adultos mayores; sin embargo, **Suárez (2003)** manifestó que este proceso ha sido cuestionado por su transparencia y politizado en lo que respecta a la selección de los proveedores llegando a ser objeto de presiones e influencias externas para favorecer algún proveedor afectando en algunos caso la calidad de los alimentos que se distribuyen en el PVL. La representante del programa ha asegurado que los proveedores son electos mediante un proceso de licitación en el cual participa, con el objetivo de dar garantías de la idoneidad e imparcialidad del mismo; de esta manera, expresa que en el proceso: *“Participa **el comité de administración de PVL**, son tres representantes de PVL juntamente con el personal de abastecimiento”*.

Por otra parte, **Suárez (2003)** y **García et al. (2023)** consideraron la valoración de los procesos logísticos de almacenamiento y distribución de los productos como un elemento de interés desde la perspectiva de los usuarios; en este sentido, se profundizó en el grado de conocimiento de las madres en lo que respecta a las condiciones del centro de atención del

programa y sí este tiene una infraestructura que permita brindar una adecuada atención a los usuarios sobre todo en el almacenaje de los alimentos.

Figura 13

Percepción de las madres del Club Juventud Vista Alegre y representante del PVL en relación a la infraestructura física del PVL



Nota. Elaborado a partir de información obtenida del procesamiento de las entrevistas aplicadas a las madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre y personal responsable del programa entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

En la figura 13, se muestran los principales hallazgos en relación a la infraestructura de atención a los beneficiarios como de almacenamiento del PVL, donde 10 madres de 15 entrevistadas aseguran que la oficina de atención del Programa Vaso de Leche ubicada en la Municipalidad no tiene el tamaño ni las condiciones de comodidad para brindar una adecuada atención a las beneficiarias; además, las limitaciones de espacio, la falta de asientos y la coexistencia de otras oficinas pertenecientes a otros programas sociales dificultan que las madres puedan acercarse a hacer consultas o buscar información de su interés. No obstante, 05

madres han manifestado que la oficina pese a ser pequeña y no ser exclusivamente para el personal del PVL, les brindan la atención que requieren.

De acuerdo con **Araujo et al. (2010)**, la atención a los usuarios de cualquier programa social es un elemento tangible asociado a la satisfacción y calidad de los servicios; así como, la eficiencia en la prestación del servicio, la organización a lo interno de las organizaciones gubernamentales, el uso racional de los recursos y el nivel de confiabilidad. Por su parte, 11 de 15 madres entrevistadas del Club Juventud Vista Alegre exponen que el almacén donde se guardan los alimentos del programa mientras se realizan las coordinaciones para su entrega, es un lugar amplio y que externamente perciben como adecuado para el almacenamiento de estos insumos del PVL. Al respecto, la informante 13 expuso que: ***“hay otro espacio que tenemos para almacenar los productos es muy amplio y allí están bien almacenados los productos, solo ingresamos al lugar cuando hay reuniones”***.

Sin embargo, 04 madres señalan que el local para almacenaje de los alimentos del PVL no tiene las condiciones óptimas para el almacenamiento de estos insumos pese a ser un área amplia. Así mismo, se pudo conocer que las beneficiarias asisten a este espacio con la intención de retirar sus raciones y escasamente pueden acceder al mismo para supervisar si verdaderamente hay un buen almacenamiento de los productos. Al respecto la informante 6, señaló: ***“En cuanto la infraestructura del almacenamiento si esta adecuado para que se guarde los productos, pero ninguna ha ingresado para saber cómo estará por dentro, porque los productos solo nos entregan afuera”***.

Por su parte, la representante del programa asegura que los productos pernoctan poco tiempo en estas instalaciones, pues al recibirlos de parte del proveedor se activa el plan de distribución para que las beneficiarias retiren sus dosis; en este sentido, afirma que no es necesario establecer controles sanitarios para evitar la presencia de roedores u otras plagas agregando lo siguiente: ***“Los controles, no son necesarios porque las entregas son***

inmediatas”; tampoco, se efectúan controles de inventarios y sólo se registra en una ficha los datos correspondiente a la beneficiaria que ha recibido los insumos. Este resultado es similar a lo expuesto por **Suárez (2003)**, al asegurar que el proceso logístico tiene debilidades debido al carácter informal y empírico con el que la mayoría de las municipales manejan el almacenamiento de los insumos del PVL carente de registros y procedimientos que faciliten una adecuada gestión de los inventarios. Los resultados en torno a la infraestructura se asemejan a los reflejados por **García et al. (2023)**, quien demostró que disponer de un lugar adecuado para el almacenamiento es un elemento fundamental en la gestión, control y ejecución del programa, ya que así se evitan posibles afectaciones sobre la inocuidad de los alimentos o la entrega de un producto en mal estado; hecho este que impactan negativamente en la satisfacción de los usuarios y la confiabilidad en el programa.

Además, afirman lo expuesto por **Giménez y Doménech (2012)**, de que una de las dimensiones que pueden evaluarse en la calidad percibida de los beneficiarios de los programas sociales es el disponer de una infraestructura adecuada con el personal y los equipos para atender pronta y eficientemente sus necesidades, quedando en evidencia en la necesidad que tiene las madres del club de que el PVL tenga oficinas cómodas y con condiciones para atenderlos en sus inquietudes y requerimientos. En este sentido, fue necesario explorar en la percepción de las madres sobre el personal del programa, su atención y calidad profesional al frente del PVL. En la tabla 4, se sintetizan las opiniones de mayor relevancia en cuanto a esta dimensión.

Tabla 4

Percepción de las madres del Club Juventud Vista Alegre en relación a la calificación personal del PVL

Percepción Positiva:	Informante 1: “Sí, me parece que la responsable de PVL está asumiendo bien	Percepción Negativa	Informante 2: “No siento que el responsable este capacitada para este
-----------------------------	---	----------------------------	--

06/15	sus funciones ya nos entrega puntual los productos”	09/15	cargo, ni siquiera la conozco mucho porque no nos convoca a ninguna reunión”.
	Informante 10: “Es muy buena con su trabajo coordina para que llegue a tiempo los productos”.		Informante 7: “La responsable no está calificada para este puesto porque no realiza actividades o capacitaciones , y eso es muy importante para mejorar en la alimentación y vida saludable para los hijos”.
	Informante 13: “Veo que si hace bien su trabajo , nos avisa sobre las actividades que organiza la municipalidad para ser partícipes”.		Informante 11: “La responsable no realiza actividades ni acciones para que nos brinde información acerca del programa ”.
	Informante 5: “Es suficiente por el cargo porque si organiza bien en cuanto a la distribución de alimentos es puntual y no nos hace esperar”.		Informante 8: “trabaja y nos entrega a tiempo los productos, pero le falta que hable más coordinaciones y reuniones con las bases y que incluyan a todos no solo a las presidentas ”

Nota. Elaborado a partir de información obtenida del procesamiento de las entrevistas

aplicadas a las madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

Las madres del Club, consideran que el personal que lidera las actividades del PVL no se encuentra capacitado para desempeñar sus funciones en el programa siendo esta la percepción común en 09 de las 15 beneficiarias entrevistadas. En este sentido, las madres exponen que los responsables del PVL no realizan las coordinaciones necesarias para brindarle

una mejor atención en lo que respecta a sus requerimientos de capacitación, tampoco se relacionan lo suficiente con los clubes, en función de fortalecer a las organizaciones de base e incrementar los niveles de participación de estas en los diferentes procesos tanto administrativos como operativo del programa.

En lo que respecta al trato, 13 de las 15 beneficiarias consultadas aseguran que la responsable del PVL tiene un trato amable, respetuoso y cordial con ella, mostrándose colaboradora y con la voluntad de apoyarlas; de esta manera, la informante 8 señaló que: “*al trato **la señora es muy buena** y cuando consulto mis dudas **me atiende bien**”*; sin embargo, 02 de las madres no expresan opinión del trato de la funcionaria porque no han mantenido contacto con ella. Los resultados obtenidos afirman lo que manifestaron **Giménez y Doménech (2012)** en su investigación al sostener que el buen trato, la empatía y la amabilidad son cualidades de gran importancia en los funcionarios de los programas sociales; además de, ser una dimensión que debe evaluarse cuando se desea conocer la calidad de los servicios que prestan los programas sociales a sus usuarios; así mismo, deben ser funcionarios que sea imparciales y equitativos en el trato con todos los beneficiarios, estar capacitados para brindarles toda la información que requieren y la asistencia técnica necesaria para mejorar su calidad de vida, siendo este perfil un estándar a cumplir en programas como el Vaso de Leche.

Entretanto **Araujo et al. (2010)**, considera fundamental un capital humano con herramientas y estrategias para establecer buenas relaciones personales, atender a los beneficiarios y reducir los tiempos de respuesta, lo cual ayuda a mejorar de la calidad de los servicios en el programa social. Sin embargo, el recurso humano suele ser uno de los factores más afectados por las limitaciones presupuestarias que enfrentan los programas sociales; de hecho, 11 de las 15 madres considera que la insuficiencia de personal es un factor que obstaculiza el buen funcionamiento del programa; mientras que, las familias entrevistadas aseguran que el personal del PVL les brinda una buena atención.

Por otra parte, el proceso para captar los casos de pobreza o pobreza extrema que ameritan ser atendidos por el programa son empadronados por personal del PVL; no obstante, las beneficiarias exponen que el primer contacto se realiza por iniciativa de las madres al acercarse a la oficina para solicitar la información referente al programa y 15/15 madres entrevistadas han manifestado que conocieron de la existencia del PVL a través de un tercero y no porque el programa se dé a conocer por la municipalidad. Al respecto, la informante 12 expuso que: “***Me entere por mi vecina y después busque a la presidenta y me indicó los requisitos y me acerque a la municipalidad deje mi solicitud después me llamaron y todo fue favorable***”.

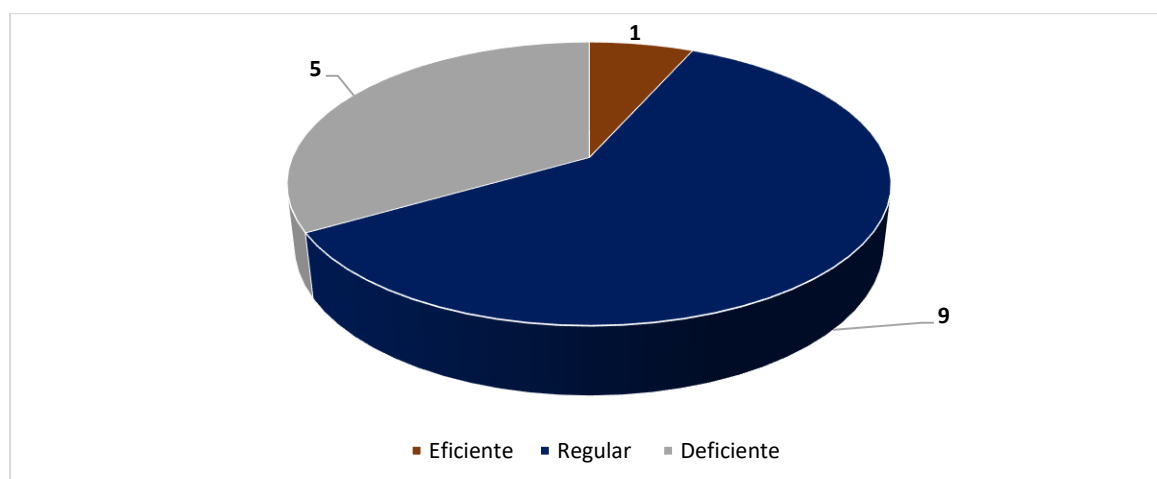
El acceso al programa se inicia en una solicitud que realiza la potencial beneficiaria acompañada de una serie de requisitos como el DIN, la clasificación socioeconómica que otorga el SISFOH y la tarjeta de control; no obstante, el programa realiza un proceso de empadronamiento a través de la aplicación de una encuesta que permite identificar a la población objetivo, dicho proceso está establecido en literal 7.2 de la Ley N° 27470 y su ejecución es responsabilidad de la Municipalidad; en este sentido, la responsable del PVL señaló que: “***El proceso de empadronamiento es realizado con el apoyo de SISFOH para la clasificación socioeconómica (CSE)***”.

El Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) permite orientar las políticas públicas hacia la población meta, disminuyendo que puedan cometerse errores de filtración; es decir, que persona no calificadas como pobre o pobre extremo y no ameriten el beneficio accedan al programa; o errores de exclusión en los cuales no se incluyen a personas que requieren el acceder al PVL por su condición de vulnerabilidad. De acuerdo con el **Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (2023)**, el Programa Vaso de Leche es parte de una política pública focalizada y por ello, se debe determinar la población objetivo mediante la clasificación social y económica.

Al consultar a las madres del Club Juventud Vista Alegre acerca de ¿Cómo percibe usted el proceso de empadronamiento para el PVL? En la figura 14, se presentan los resultados recopilados a través de las opiniones de las beneficiarias.

Figura 14

Valoración de las madres acerca del empadronamiento del Programa Vaso de Leche



Nota. Elaborado a partir de información obtenida del procesamiento de las entrevistas aplicadas a las madres del PVL del Club de Madres Juventud Vista Alegre entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

De las 15 madres consultadas, sólo 9 califican el proceso de empadronamiento como regular porque consideran que hay personas que no cumplen con las condiciones para acceder al programa quitándole la oportunidad a otras que sí lo necesita. En este sentido, la informante 2 manifestó:” Siento que el proceso para empadronarnos es **regular** porque **hay personas que no son pobres y pertenecen al programa vaso de leche**”. Mientras que, la informante 11 asegura que “veo a personas que están recibiendo este beneficio cuando no lo necesitan, supongo que no se estará empadronando bien”. Así mismo, 05 usuarias refieren que el empadronamiento es deficiente y sólo una lo valora como eficiente porque considera que las personas que están en el programa son las que “**necesitamos realmente este apoyo**”. Sólo 01

usuaria evalúa como eficiente el proceso asegurando en el programa están los que deberían estar según su situación económica.

Sin embargo, la percepción de las madres del club deja entrever que la exclusión y la filtración son errores que se siguen cometiendo en el Programa Vaso de Leche pese a la focalización de los hogares realizada por el SISFOH; por otro lado, consideran que es necesario actualizar la condición de los beneficiarios porque muchos se quedan en el programa por años pese a que sus hijos ya no cumplen los requisitos negándole la oportunidad para entrar a otras personas; además, es una forma de controlar el ingreso y egreso de beneficiarios. En opinión de la representante de PVL, hay que dotar a los equipos municipales de todo el equipamiento para realizar su labor de empadronamiento y así mejorar las deficiencias que puedan existir en los diferentes procesos que se cumplen dentro del programa.

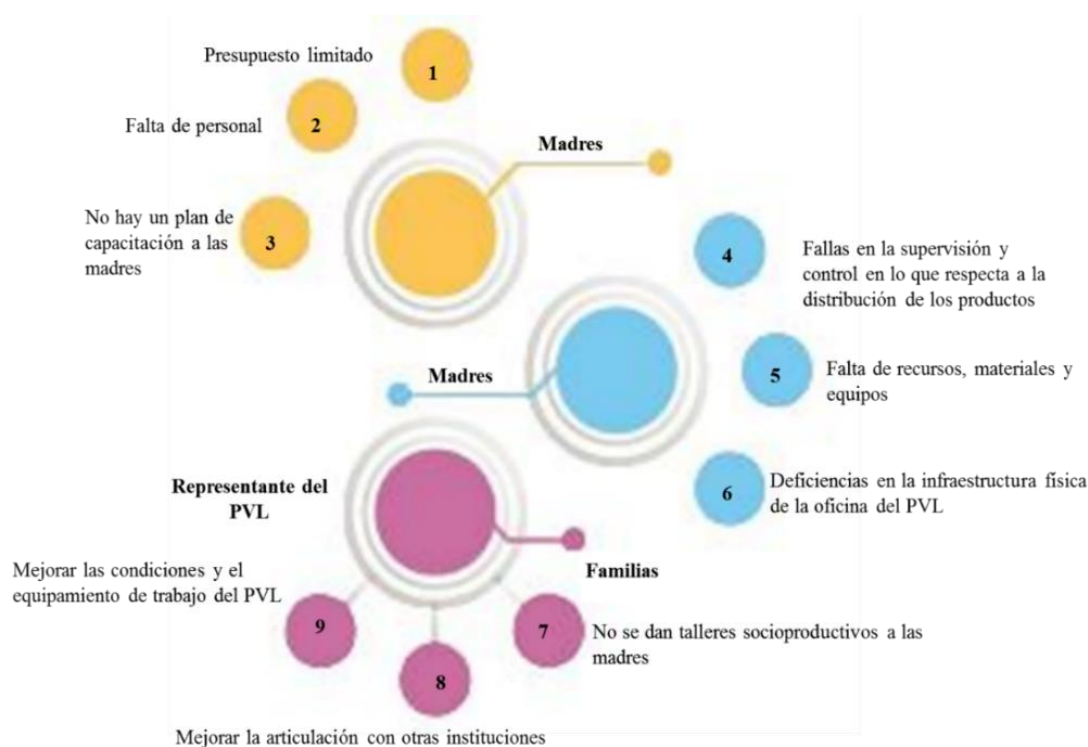
En este sentido, se les preguntó a las madres qué problemas consideran ellas que tiene el programa e impiden que funcionen de manera óptima, pudiéndose conocer que además de un presupuesto limitado para aumentar la dosis de alimentos también hay deficiencias en cuantos al recurso humano, la infraestructura física y de almacenamiento; así como, de equipamientos para que los funcionarios puedan desempeñar de manera eficiente sus funciones.

Por su parte, la informante 2 considera que: *“El presupuesto es muy poco, no alcanza para aumentar la ración de alimentos; otro problema que he visto fue que **no hay una supervisión de los productos** ya que en una fecha **nos dieron las hojuelas en mal estado**”*. Mientras que, la informante 6 refiere que la falta de capacitación y un presupuesto precario no permiten que el programa pueda tener un mayor impacto en la calidad de vida de las beneficiarias; así como, la informante 13 considera que: *“El problema que yo veo es que **la responsable de PVL no hace reuniones o capacitaciones para que se mejore el servicio, debería organizar actividades como competencias de platos típicos que sean nutritivos en***

hierro”. En la figura 15, se muestra la percepción de las madres, la responsable del PVL y de las familias en relación a los problemas que enfrenta el programa.

Figura 15

Limitaciones del Programa Vaso de Leche desde la perspectiva de las madres del club, el representante del PVL y las familias beneficiarias



Nota. Elaborado a partir de información obtenida del procesamiento de las entrevistas aplicadas a las madres, representantes y familias beneficiarias del PVL entre el 12 y el 19 de febrero de 2024.

Los programas sociales siempre enfrentan muchos problemas, en especial, porque siempre los recursos humanos, materiales y presupuestario serán insuficientes para satisfacer plenamente los requerimientos de una población con múltiples carencias; sin embargo, en la percepción de los principales grupos de interés se reconoce que hay un esfuerzo gubernamental por atender las necesidades de la ciudadanía en condición de vulnerabilidad, priorizando a los niños, niñas, madres gestantes y ancianos como población objetivo del Programa Vaso de

Leche; no obstante, estas problemáticas pueden ser oportunidades de mejoras siempre que sean consideradas para robustecer la infraestructura física y humana que da soporte al programa en función de mejorar los servicios que se le prestan a los beneficiarios.

CONCLUSIONES

Una vez concluida la investigación, que tuvo como propósito el análisis de la calidad de los servicios que brinda el Programa Vaso de Leche a través de la percepción de las beneficiarias pertenecientes al Club de Madres Juventud Vista Alegre; así como, la representación del PVL y la consulta a las familias de los beneficiarios se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1.- En lo que respecta al cumplimiento de las metas y objetivos del programa, las madres consideran que se cumplen de manera parcial pues la percepción de este grupo está orientada a considerar al PVL como un beneficio que le ayuda a complementar la nutrición de sus hijos; por otra parte, se muestran medianamente satisfechas con los servicios del PVL, considerando que hay una baja contribución del programa a la satisfacción de las necesidades nutricionales de la población objetivo y por tanto, no hay un impacto significativo sobre la calidad de vida de los beneficiarios.

Además, se pudo conocer que el programa no brinda información a las beneficiarias acerca de las metas y objetivos a cumplir en el año; así, el desconocimiento de estos planes estratégico no ayuda a centrar las acciones por lograr una mayor incidencia en la lucha contra la inseguridad alimentaria en estos estratos de la población, lo cual exige la cohesión entre las organizaciones de base y el Estado peruano para superar las dificultades presupuestarias que limitan el alcance del programa. Adicionalmente, se evidenció que en las beneficiarias y sus familias hay una necesidad de conocimientos y de recibir otras herramientas a través del Programa Vaso de Leche para enfrentar y superar la pobreza como talleres formativos que les permita desarrollar habilidades y destrezas para realizar actividades socioproductivas.

2.- En cuanto a la valoración de la gestión municipal y la participación de las organizaciones de base en la ejecución del Programa Vaso de Leche, se determinó que existe

una baja interacción entre las madres del Club Juventud Vista Alegre y la Municipalidad siendo esta relación indirecta y ejercida a través de la figura mediadora de la presidenta del Club, quien es finalmente, la vocera de las beneficiarias ante el comité administrador y el personal del organismo municipal; además, se puede afirmar que las bases no han sido preparadas para desempeñar y asumir roles de mayor alcance y relevancia en el programa apoyando el seguimiento y control de la gestión municipal.

Esto contradice lo dispuesto en el marco legal, específicamente la Ley N° 27470 en la cual se establece que las municipalidades deben trabajar de manera mancomunada con las organizaciones de base para lograr un adecuado desarrollo del PVL; no obstante, sólo se les permite participar de forma indirecta en la selección de los productos que componen la ración, siendo este hecho con fines netamente comunicativos ya que el rol a desempeñar según lo expuesto por la representante del programa es ser receptoras del beneficio limitando su participación en otras áreas del programa; además, se subestiman la capacitación de las madres en lo inherente a la manipulación y preparación de los alimentos; ni se les orienta a combinarlos para lograr un incremento en el aporte nutricional.

Por otra parte, se evidenciaron falencias en el seguimiento y control de ciertos procesos del programa, en especial de las operaciones logísticas relacionadas al almacenamiento y distribución de las raciones la cual es realizada sólo al momento de la entrega de los insumos, según lo expuestos por las madres del club. Finalmente, se concluye que hay una necesidad de fortalecer la gestión municipal e incrementar los espacios de participación para las organizaciones de base, pues se considera que la actual dinámica de participación no brinda las oportunidades de que los clubes de madres puedan elevar sus propuestas, inquietudes y recomendaciones para mejorar la ejecución del PVL.

3.- La percepción de las madres en relación al cumplimiento de la ración es de insatisfacción, ya que la consideran insuficiente para los requerimientos que tiene la población

lo que les impide cubrir la dieta de sus hijos durante un trimestre que es el tiempo estimado para la próxima dotación; así mismo, han expuesto que la poca cantidad de productos y la prolongada frecuencia de entrega son factores que no permiten que el programa cumpla con su objetivo de mejorar la alimentación y el valor nutricional de los beneficiarios, razón por la cual el PVL no tiene un significativo impacto en la calidad de vida de estos.

Al comparar la dosis actual que reciben las madres con lo establecido en el marco legal, la investigación pudo comprobar la diferencia significativa lo que permite concluir que el PVL incumple la normativa entregando raciones crudas y en un período superior a un día.

4.- La investigación permitió evidenciar las deficiencias existentes en los procesos internos del programa; inicialmente, se determinó que las madres del club sólo participan indirectamente en la selección de los insumos del programa, más no en el proceso de elección de los proveedores; sin embargo, se pudo conocer que se apega a una licitación sin poder dar garantía de la transparencia del procedimiento porque son ámbitos donde la competencia total y la toma de decisiones recae en el comité administrador.

Además, se conoció que el PVL tiene una oficina carente de condiciones para atender a los usuarios del programa presentando limitaciones de espacios, nula comodidad para la permanencia de personas y el hacinamiento, ya que comparte el espacio con otros funcionarios pertenecientes a diferentes programas sociales; así mismo, disponen de un local para almacenar los productos que se distribuyen en el PVL; sin embargo, las madres desconocen las condiciones internas del mismo y la idoneidad del espacio para el almacenamiento y conservación de los alimentos. Adicionalmente, se evidenció el déficit de personal, así como, la baja cualificación profesional para gestionar adecuadamente el programa y realizar las coordinaciones necesarias para realizar actividades formativas que contribuyan con el desarrollo de habilidades para que las madres puedan emprender con actividades socioproductivas; sin embargo, reconocen que el actual personal les brinda buen trato y les

apoya en lo que les solicitan sin mayores esfuerzos por relacionarse con los clubes y establecer espacios de cooperación mutua.

También, las madres del Club Juventud Vista Alegre han valorado el proceso de empadronamiento como regular ya que se pueden observar las discrepancias en la selección de los beneficiarios, siendo evidentes los errores por exclusión y filtración en el PVL; no obstante, consideran que el empadronamiento es un proceso necesario para focalizar el programa y poder llevar el beneficio a quienes realmente lo requieran según su condición social y económica. Por otra parte, consideran que las limitaciones presupuestarias son el origen de una ración deficiente, de la carencia de personal y de recursos materiales para lograr un incremento de la cobertura del PVL y cumplir con sus metas de combatir la desnutrición.

RECOMENDACIONES

Sobre la base de los resultados obtenidos y las conclusiones derivadas de estos, la presente investigación sugiere que:

1.- Diseñar estrategias comunicacionales que permitan al programa brindar la información inherente a las metas y objetivos anuales a cumplir, destacando el rol protagónico de los beneficiarios en la lucha contra flagelos tan complejo como la pobreza y la pobreza extrema. Así mismo, es necesario mantener vías de comunicación directa con las organizaciones de base; más allá de establecer contacto con la presidenta o vocera del Club es necesario que las madres y beneficiarias se acerque al programa, conozcan sus procedimientos, el presupuesto asignado y sean partícipes de acciones emprendidas para, con los escasos recursos, se pueda impactar positivamente la vida de los beneficiarios.

2.- En la gestión de la Municipalidad se han de considerar a los club de madres como organizaciones aliadas que pueden apoyar los procesos de seguimiento, control y evaluación del Programa Vaso de Leche; en este sentido, se sugiere la creación y capacitación de un comité para el monitoreo de las actividades logísticas con participación de las madres y beneficiarias; de manera que, estas puedan supervisar el estado y las condiciones del almacén, el personal y los controles que se ejecutan para garantizar la inocuidad de los alimentos.

Se busca una participación proactiva de las organizaciones de base para emprender acciones conjuntas en pro de mejorar no sólo la atención, sino la calidad de los servicios del PVL abordando eficientemente las debilidades en la gestión del programa; no obstante, es necesario dotar a las bases de las herramientas necesarias, capacitarlas y brindarles la información que necesitan para asumir mayor protagonismo dentro del programa, ya que hasta ahora sólo son simples receptoras de beneficio con una escasa y limitada participación en él.

3.- Las limitaciones presupuestarias impiden que la ración de alimentos establecida por el órgano rector se cumpla; sin embargo, el programa puede optar por otras estrategias que

fomente la complementariedad de la alimentación de los beneficiarios capacitándoles para combinar esos productos con otros que les permita incrementar su valor nutricional. En este sentido, se recomienda emplear iniciativas socioproductivas donde las beneficiarias puedan cultivar tubérculos, granos, frutas, entre otros rubros que puedan ser destinados a complementar la canasta alimentaria y se pueda brindar una dieta más saludable y nutritiva para los niños, madres gestantes y adultos mayores.

En este sentido, es importante la articulación con otros entes gubernamentales que puedan brindar el apoyo para la materialización de este tipo de propuestas que pueden ser desarrolladas a través de los Club de Madres del PVL.

4.- Para mejorar la percepción de los procesos internos es esencial la estandarización de los procedimientos en función de que haya una referencia con indicadores de gestión que permitan medir la eficacia del PVL desde la perspectiva de satisfacer las necesidades de los usuarios; así mismo, lograr un espacio acorde para su funcionamiento y la prestación de mejores servicios a los beneficiarios, permitiendo la participación y control de las organizaciones de base en las actividades de control y seguimiento de las operaciones logísticas de almacenamiento y distribución de los insumos.

Se sugiere fortalecer el proceso de empadronamiento para disminuir los errores de filtración y exclusión con apoyo de las organizaciones de base y el Sistema de Focalización de Hogares, creando equipos multidisciplinarios donde se incluyan a las madres de los clubes para lograr una mayor transparencia y eficacia en la identificación de la población objetivo para el Programa Vaso de Leche.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Araujo, R., Clemenza, C., Fuenmayor, R., y Altuve, E. (2010). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud. *Revista de ciencias sociales (RCS)*, XVI (1). 80-91.
- Arias C., C. (2006) Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horizonte pedagógico*, 8 (1). 9-22.
- Borré, Y. M. (2013) *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. [Tesis doctoral. Universidad Nacional de Colombia]. Bogotá. Colombia.
- Bustamante, M. A., Zerda, E. Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.
- Casas P., G., Sánchez L., J. y Tirado A., K. (2022). Informe Anual del Programa del Vaso de Leche Período: 1 de enero al 31 de diciembre de 2021. Contraloría General de la República del Perú.
- Castillo D., E. (2022). *Gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022*. [Tesis de maestría en gestión pública, Universidad César Vallejo].
- Castro G., F. (19 de agosto de 2023). El asociacionismo psicológico: una corriente que explica la mente humana a partir de la experiencia. *Linkedin*. <https://es.linkedin.com/pulse/el-asociacionismo-psicol%C3%B3gico-una-corriente-que-la-de-castro-guerra>
- Cerna H., S. (2015). Mujeres, leche y política: Estudio comparativo del Programa del Vaso de Leche. [Trabajo preparado para su presentación en el VIII Congreso Latinoamericano de Ciencia Política, organizado por la Asociación Latinoamericana de Ciencia Política (ALACIP). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 22 al 24 de julio de 2015]

- Centro de Estudios y Prevención de Desastres. (17 de abril de 2017). *El programa del Vaso de Leche en el Perú. Lecturas de Apoyo*. https://www.predes.org.pe/wp-content/uploads/2017/11/programa_vaso_leche.pdf
- Contraloría General de La República. (2013). *Directiva N° 015-2013-CG/CRL. Información a ser enviada a la Contraloría General de la República con relación al Gasto y Ración del Programa del Vaso de Leche*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2457239/Resoluci%C3%B3n%20de%20Contralor%C3%ADa%20N%C2%B0%20388-2013-CG.pdf.pdf?v=1637252909>
- Contreras K., P. (2012). **Percepción Directa:** El enfoque ecológico como alternativa al cognitivismo en la percepción. [Informe final Seminario de Grado, Universidad de Chile]
- Cummins, R. (2000). Objective and subjective quality of life: An interactive model. *Netherlands: Social Indicators Research*, 52, 55-72
- Defensoría del Pueblo. (20 de octubre de 2017). *Defensoría del Pueblo advierte deficiencias en programa Vaso de Leche del distrito Florencia de Mora*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-advierdeficiencias-en-programa-vaso-de-leche-del-distrito-florencia-de-mora/>
- Defensoría del Pueblo. (3 de enero de 2017). *Defensoría del Pueblo advierte retrasos en la entrega de raciones del Programa Vaso de Leche*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-advierretrasos-en-la-entrega-de-raciones-del-programa-vaso-de-leche/>
- Duque O., E. (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25) 64-80. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Diario El Cumbe. (2020). Recomiendan a Municipalidad implementar mejoras en programa de vaso de leche. Disponible en:

https://issuu.com/diarioelcumbecajamrca/docs/diario_el_cumbe_15_de_diciembre_de_2020

Donabedian, A. (1993). Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. *Salud Pública de México*, 35(1), 94-97.

Escalante, N. (2021). Alcalde de Carmen Alto anunció investigación a productos del PVL en mal estado. *Diario Correo*. <https://diariocorreop.pe/edicion/ayacucho/ayacucho-carmen-alto-alcalde-de-carmen-alto-anuncio-investigacion-a-productos-del-pvl-en-mal-estado-noticia/>

Eslava I., J. (2019). *Percepción de la calidad de los servicios en programas sociales en agencias del Banco de la Nación de Tingo María y Huánuco*. [Tesis de la Universidad Nacional Agraria de la Selva] Repositorio Institucional. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/2367>

Esteban, V. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima. Perú. Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8963>

FAO, FIDA, OMS, PMA y UNICEF. (2022). *Versión resumida de El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo 2022. Adaptación de las políticas alimentarias y agrícolas para hacer las dietas saludables más asequibles*. Roma, FAO.

Fuenmayor, G. y Villasmil, Y. (2008). La percepción, la atención y la memoria como procesos cognitivos utilizados para la comprensión textual. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 9 (22). 187-202. <https://www.redalyc.org/pdf/1701/170118859011.pdf>

- Freiberg, G., Escalante, D., Monteiro, R., Esteves, S., Andreoli, T., Hernández, T. y Scoria, H. (2022). Definición, medición y gestión de la calidad de servicio del transporte público para ciudades de América Latina. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1969>
- García Ortiz, F., García Ortiz, P. P. y Gil, M. (2007). *Técnicas de Servicio y Atención al Cliente*. Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A
- Garrocho, C., y Brambila, C. (28 de septiembre-diciembre de 2008). *Satisfacción de las beneficiarias con el Programa de Desarrollo Humano Oportunidades*. Economía, Sociedad y Territorio, págs. 921-964
- García G., G. (2012). Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales. *TSMU Revista de Trabajo Social de Murcia*. Número, (17). 11-15. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4108882.pdf>
- García T., L., Inquilla M., J., López P., P. M., y López C., M. A. (2023). Calidad percibida por usuarias del programa vaso de leche en Puno - Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(No. Especial 9), 531-549. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.33>
- Gil, E. M. A., y Giner. F. F. (2013). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. ESIC.
- Giménez B., V., y Doménech L., Y. (2012). Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad. *Revista de Estudios de Juventud*, (97). 123-146.
- Gómez, J. (2012). *Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales*. [Tesis Doctoral, Universidad de Granada]. España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=59161>
- Guevara A., G.; Verdesoto A., A. y Castro M., E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).

- Recimundo. Revista científica Mundo de la investigación y el conocimiento*. 4 (3). 163-173. <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible. (2023). *Enfoque para la programación basado en los Derechos Humanos*. <https://unsdg.un.org/es/2030-agenda/universal-values/human-rights-based-approach>
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- 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>
- Idrovo T., R., Allauca A., M., y Chang C., L. (2020). Sistema de gestión de calidad en las organizaciones gubernamentales. *Parámetro de la gestión pública. Polo de Conocimientos*, 5 (10). 118-133.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (18 de marzo de 2023). El 43,1% de la población de 6 a 35 meses de edad sufrió de anemia en el año 2023 [Nota de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/921816-el-43-1-de-la-poblacion-de-6-a-35-meses-de-edad-sufrio-de-anemia-en-el-ano-2023>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2008). Perú: Programa Del Vaso De Leche, 2005. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0780/Libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (6 de marzo de 2017). *Línea de base de los principales Indicadores Disponibles de los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1429/Libro.pdf
- Jácome S., X. I., & Uribe K., J. (2022). Bienestar Social y la Percepción del Servicio de los Usuarios de las IES De Manabí. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada*

Yachasun - ISSN: 2697-3456, 6(11 Ed. esp), 117–143.

<https://doi.org/10.46296/yc.v6i11edespnov.0247>

Jiménez, M. (2013). Planificación, plan, programa, proyecto. Recuperado el 13 de octubre de 2018, de <https://centrodeociolachopera.files.wordpress.com/2013/12/plan-programaproyecto.pdf>

Koskela, L. , Tezel, A. y Patel, V. (2019). Theory of Quality Management: Its Origins and History' In:, Proc. 27th Annual Conference of the International Group for Lean Construction (IGLC). *Dublin, Ireland*, 3(5) 1381-1390.
<https://doi.org/10.24928/2019/0259>

Kotler, P. (2002) *Dirección de marketing; Conceptos esenciales*. Pearson Educación

León, C. M. (2010). *Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche Liconsa y el programa 70 y más a cargo de la secretaría de desarrollo social* [Tesis de maestría, Universidad Iberoamericana]. Ciudad de México. México.

López, P. L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09 (08).
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Luna, J. (2014). *Introducción a la Sociología*. Pearson Educación.

Martínez, M., y Rosales, M. (2012). *Incidencia del control interno en el Programa Vaso de Leche-Municipalidad Distrital San Juan Bautista-Ayacucho: 2008-2009*. Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga. Ayacucho. Perú. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga]. Ayacucho. Perú.

Martínez, N. R. (2012). Reseña metodológica sobre los grupos focales. *Diálogos* 9, 47-53.
<https://www.revistas.udb.edu.sv/ojs/index.php/dl/article/view/193/164>

Mendoza M., J. (2020). Proyecto de Ley que declara de interés nacional y necesidad pública la creación del Distrito de San Juan de Quispillaccta en la Provincia de Cangallo de la región de Ayacucho.

https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL06437-20201012.pdf

Ministerio de Cultura. 2017. *Política nacional para la transversalización del enfoque intercultural*. <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Politica-nacional-para-la-transversalizacion-del-enfoque-intercultural-final.pdf>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2019). *Programa Vaso de Leche*. https://www.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2019/04/informacion-rub_pvl-v2.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Programa Vaso de Leche*. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100964&lang=es-ES&view=article&id=448

Moreno, M. (2023). La participación ciudadana a través de los comedores populares, clubes de madres y comités de vaso de leche en los programas sociales del centro poblado El Milagro, distrito de Huanchaco, provincia de Trujillo. *Tesis para optar el título de (Magíster en Gerencia Social con mención en Gerencia de Programas y Proyectos de Desarrollo)*, Repositorio digital de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/25057>

Monje A., C. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa Guía didáctica. [Libro didáctico de metodología de la investigación en ciencias sociales elaborado durante el año sabático, Universidad Surcolombiana, Colombia]. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>

- Naciones Unidas en Perú. (2021). *La crisis alimentaria avanza en Perú, más de la mitad de la población carece de comida suficiente*. <https://peru.un.org/es/208354-la-crisis-alimentaria-avanza-en-per%C3%BA-m%C3%A1s-de-la-mitad-de-la-poblaci%C3%B3n-carece-de-comida>
- Niño B., L., Gamboa D., E. M., & Serrano M., T. M. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Salud UIS*, 51(3), 240–250. <https://doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>
- Oviedo, G. (18 de agosto de 2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*. [En línea]. 89-96. <https://journals.openedition.org/revestudsoc/24808>
- Prettel B., O. (s.f). Psicología de la Percepción o de la Gestalt. www.codeh-gestalt.com
- Ramírez, M. (2017). *La satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16046>.
- Ramírez S.,T.; Nájera A., P y Nigenda, L.G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública México*; 40, 3-12.
- Remigio, R. 2017. *El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima. Perú.
- Romaní, A. 2016. *Estudio socio económico de las familias beneficiarias del programa vaso de leche en el fundo Ñahuinpuquio-Distrito de Carmen Alto 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Ayacucho – Perú

- Rodríguez, M., Cogco, A., Pérez, J. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa para el desarrollo de zonas prioritarias (PDZP) 2014*. [Tesis de investigación, Centro Universitario Tampico-Madero- México].
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/28288/IF_ESB_PDZP_2014.pdf
- Rosales S., J. (2015). Percepción y experiencia. *Episteme Ns*, 35 (2). 21-36.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-43242015000200002
- Romero R., C. y Sáenz F., J. (s.f). *Calidad en los servicios sociales*. [Trabajo de maestría en trabajo social, Universidad de Costa Rica]
- Ruiz, M. S., y Grande, E. I. (2006). *Comportamientos de compra del consumidor: 29 casos reales*. ESIC.
- Samaja, J. (2018). La triangulación metodológica (Pasos para una comprensión dialéctica de la combinación de métodos). *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 431-443.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200431&lng=es&tlng=es.
- Sánchez, C. (2012). *Caracterización del estado nutricional de los niños y niñas menores de cinco años, beneficiarios del programa desayunos infantiles con amor del Municipio de Mosquera–Cundinamarca-Colombia–2012*. [Trabajo de grado. Pontificia Universidad Javeriana], Bogotá. Colombia.
- Suárez B., M. (2003). Caracterización del Programa del Vaso de Leche. Dirección de General de Asuntos Económicos y Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas.
https://mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso.pdf
- Varo, J. (2004). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. un modelo de gestión hospitalaria*. España.
- Villanueva, L. (2019). Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín. *Tesis Para optar al Grado*

Académico de (Maestro en ciencias académicas mención en proyectos de inversión) ,
Repositorio Institucional Universidad Nacional Agraria de la Selva.
<https://hdl.handle.net/20.500.14292/1579>.

Vega, P. (1998). *Teoría de sistemas y evaluación de programas sociales*. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.

Yépez R., L., Gómez, R., y Martínez, R. (2021). Calidad de la atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios del centro de Salud Nobol durante la pandemia de Covid-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. *The Ecuador Journal of Medicine*. 2 (2).

Zeithaml, V. y Bitner, M. J. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. DF: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de categorías

Título: Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la Calidad de Servicio del Programa Vaso de Leche, Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho-2023.						
Pregunta General	Preguntas específicas	Categorías	Definición operacional	Sub categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho - 2023?	1.- ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre acerca del cumplimiento de los objetivos y metas del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023?	1.- Percepción de la calidad del servicio	La percepción de la calidad de un servicio es la apreciación de los usuarios o clientes considerando la experiencia vivencial de recibir el mismo y las expectativas que se tienen considerando su capacidad para satisfacer sus necesidades considerando la estructura para prestar el servicio, el proceso que se cumple y los resultados obtenidos.	1.1.- La estructura o características humanas.	1.1.1. Recursos financieros y humanos 1.1.2. Instalaciones y equipamiento 1.1.3. El manejo y acceso a la información 1.1.4. Las políticas y normativas 1.1.5. Evaluación y mejora de la infraestructura	Técnicas de Recolección de Datos: Entrevista semi estructurada/ Grupo Focal Instrumentos: Guía de entrevista/ Guía de preguntas generadoras
	2.- ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la gestión municipal y la participación de las organizaciones sociales de base en el Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital			1.2.- El proceso o características técnicas	1.2.1. El acceso y admisión del programa 1.2.2. Atención y los servicios 1.2.3. La participación de los beneficiarios	

de Carmen Alto, Ayacucho – 2023?					1.2.4. La capacitación del personal	
					1.2.5. La seguridad de los beneficiarios	
					1.2.6. Procedimientos estandarizados	
3.- ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre el cumplimiento de la ración alimentaria del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023?				1.3.- Los resultados o características interpersonales.	1.3.1. Salud y el estado físico 1.3.2. Bienestar psicológico 1.3.3. Satisfacción de los usuarios 1.3.4. Calidad de vida.	
4.- ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre en relación a los procesos internos ejecutados en el Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023?	2.- Programa de Vaso de Leche	Es un programa social que realiza una contribución importante en la lucha contra la inseguridad alimentaria de las poblaciones más vulnerables del Perú, para ello, tiene definidos una metas y objetivos, cuenta con un órgano ejecutor a nivel municipal, la	2.1. Objetivos y metas establecidos. 2.2. La gestión del órgano ejecutor municipal. 2.3. La participación de	2.1.1. Los objetivos del PVL 2.2.1. Gestión del Comité de Administración. 2.2.2. Manejo del presupuesto 2.3.1. Participación del	Técnicas de Recolección de Datos: Entrevista semi estructurada a responsables del PVL Instrumentos:	

	participación de las organizaciones sociales y comunitarias de base, una ración alimentaria definida nutricionalmente y unos procesos para lograr la adecuada distribución de los productos alimenticios.	organización social de base.	Club de Madres y Comités de VL en la toma de decisiones. 2.3.2. Capacitación y formación de las usuarias 2.3.3. Los aportes materiales y humanos	Guía de entrevista
		2.4. Cumplimiento de la ración alimentaria	2.4.1. Cumplimiento técnico de la ración 2.4.2. Continuidad y periodicidad de la entrega de la ración 2.4.3. Cumplimiento de los Valores Nutricionales Mínimos de la Ración exigidos por el Minsa.	
		2.5. Los procesos internos	2.5.1. La selección y adquisición de los insumos del PVL	

2.5.2.
Almacenamiento
de los productos
2.5.3.
Distribución
2.5.4.
Manipulación,
preparación y
control de los
productos
2.5.5.
Seguimiento,
control y
evaluación del
PVL

Anexo 2. Matriz de Consistencia de la investigación

Título: Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la Calidad de Servicio del Programa Vaso de Leche, Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho-2023			
Problema	Objetivos	Categorías /Subcategorías	Metodología
Problema general ¿Cuál es la percepción de las usuarias del club de madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho - 2023?	Objetivo general Conocer y analizar las percepciones de las usuarias del club de madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.	Categoría 1: Percepción de Calidad de servicio Sub categorías: 1.1. La estructura o características humanas. 1.2. El proceso o características técnicas 1.3. Los resultados o características interpersonales.	Enfoque de investigación: Cualitativo Nivel: Descriptivo Tipo: Aplicada Método: Inductivo Diseño: No experimental Forma: Estudio de casos
Problemas específicos 1.- ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre acerca del cumplimiento de los objetivos y metas del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023? 2.- ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la gestión municipal y la participación de las organizaciones	Objetivos específicos 1.- Conocer la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre acerca del cumplimiento de los objetivos y metas del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023. 2.- Analizar la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la gestión municipal y la participación de las organizaciones	Categoría 2: Programa Vaso de Leche (PVL) Sub categorías: 2.1. Objetivos y metas establecidos. 2.2. La gestión del órgano ejecutor municipal 2.3. La participación de organización social de base. 2.4. Cumplimiento de la ración alimentaria	Población 20 usuarias del Club de madres de Juventud Vista Alegre de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho, 20 familias de las usuarias y 01 responsable del PVL. Muestra Muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador La muestra estará conformada por 15 usuarias del club de madre de Juventud Vista Alegre.

sociales de base en el Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023? 3.- ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre el cumplimiento de la ración alimentaria del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023? 4.- ¿Cuál es la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre en relación a los procesos internos ejecutados en el Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023?	sociales de base en el Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023. 3.- Conocer la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre el cumplimiento de la ración alimentaria del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023. 4.- Analizar la percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre en relación a los procesos internos ejecutados en el Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023.	2.5. Los procesos internos	01 Responsable del Programa Vaso de Leche (PVL). 08 Familias de las usuarias Técnicas e instrumentos Técnicas: Entrevista semiestructuras para las madres del club y la representante del PVL y grupo focal para las familias. Instrumentos: Guía entrevista Guía de preguntas generadoras para el grupo focal
--	---	-----------------------------------	--

Anexo 3. Instrumentos para la recopilación de información

Instrumento N° 1: Guía de entrevista dirigida a las usuarias del Club de Madres del Programa Vaso de Leche

Guía de entrevista

*Estimadas usuarias beneficiarias del Programa de Vaso de Leche e integrantes del Club de Madres Juventud Vista Alegre, mi nombre es **LIZ GABY QUIHUI ILLANES**, quiero expresarles mi agradecimiento por apoyar el presente estudio cuyo propósito es recolectar sus opiniones, experiencias y percepciones acerca de la Calidad de Servicio del Programa Vaso de Leche Municipalidad Distrital De Carmen Alto, Ayacucho-2023*

En este sentido, les invito a expresarse libremente, no hay respuesta correcta sino su percepción y opinión sincera sobre las dimensiones de la convivencia escolar que se 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.

Desde este momento, iniciamos la actividad y nuevamente, agradecemos su colaboración y atención:

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****g.- N° de Hijos:****f.- Tiempo asistiendo al Club de Madres:**

g.- ¿Qué actividad o función cumple en el Club de Madres en relación al Programa Vaso de Leche?

h.- ¿Recibe algún otro beneficio a través de otros programas sociales? Si:___ No:___

Especifique el nombre del Programa:_____

Fase II. Percepción de la calidad de los servicios**En cuanto a la estructura (Características Humanas)**

1.- ¿Considera Usted que el Programa Vaso de Leche cuenta con una adecuada asignación de recursos económicos para su ejecución? Si: ___ No:___ ¿Por qué?¿Dentro del Club de Madres les brinda alguna información acerca del presupuesto del programa y sus metas?

2.- En su opinión, ¿Usted considera que el personal de PVL es suficientemente en cantidad y calificación profesional para llevar a cabo el PVL? ¿Cómo califica la atención del personal? Explique brevemente.

3.- Describa las condiciones del centro de atención del PVL. ¿Considera Usted que la infraestructura física ofrece las condiciones necesarias para prestar un buen servicio a los usuarios? ¿Por qué?

4.- ¿Cómo integrante de la organización de base, recibe alguna capacitación acerca de los procedimientos y políticas del Programa Vaso de Leche? Si: ___ No: ___ ¿Por qué?

5.- ¿Cómo obtuvo información para integrarse al programa? ¿Cómo fue la respuesta a su solicitud?

7.- ¿Desde su opinión, considera usted que los órganos de control supervisan periódicamente el funcionamiento del Programa?

Acerca del Proceso (Características técnicas)

8.- ¿Cómo percibe usted en cuanto al proceso de empadronamiento para el PVL? Eficiente: _____ Regular: _____ Deficiente: _____ ¿Por qué?

9.- ¿Cómo usuaria conoce cuales son los requisitos para seleccionar los beneficiarios del PVL? ¿Podrías comentarme si se cumplen?

10.- ¿En su apreciación cómo percibe los servicios que brinda el Programa? ¿Cumple sus expectativas? Si: ___ No: ___ ¿Por qué?

11.- ¿usted conoce los valores nutricionales de la ración de alimentos que recibe? Si No ¿Por qué?

12.- ¿Puede explicarme cuales son las limitaciones y problemas que tienen los servicios del Programa Vaso de Leche?

13.- ¿Ha realizado alguna denuncia o queja de estos problemas o irregularidades ante las entidades competentes del PVL? Explique en detalle.

14.- En su apreciación, ¿El responsable de PVL les informa o les consulta sobre las decisiones que toma acerca del Club de Madres?

15.- ¿Cómo usuarias e integrantes del Club de Madres ha recibido orientaciones sobre la manipulación y preparación de los alimentos? ¿Considera que es importante capacitarlas a ustedes y al resto del personal en estas áreas?

Sobre los resultados o características interpersonales del Programa Vaso de Leche

16.- ¿Usted ha observado mejorías en la calidad de vida de los beneficiarios del PVL?

18.- ¿Se siente satisfecho con los alimentos y los servicios del PVL? Si:____ No:____ Detalle su respuesta.

19.- ¿Además de beneficiarse con ración de alimentos, cree usted que el programa PVL le ha beneficiado en otros aspectos de su vida?

Instrumento N° 2: Guía de entrevista dirigida a los responsables del Programa Vaso de Leche

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 (X)

e.- Lugar de procedencia:

f.- Estado civil

g.- ¿Cómo llegó a ser responsable del Programa Vaso de Leche?

Fase II.

Sobre los Objetivos y metas establecidos del PVL.

- 1) ¿En su opinión qué objetivos y metas tiene el Programa Vaso de Leche en la localidad Distrital de Carmen Alto? ¿Considera que se cumplen a cabalidad? Si:____ No:____ ¿Por qué?
- 2) En su experiencia, ¿cómo el Programa Vaso de Leche incide favorablemente en la calidad de vida de los usuarias y usuarios del PVL?

- 3) De acuerdo a su experiencia en el PVL, ¿Cómo innovaría los objetivos del programa?
- 4) En su experiencia, ¿La asignación presupuestaria para el PVL se corresponden con los objetivos y metas planteadas? Detalle su respuesta.

Acerca de la gestión del órgano ejecutor municipal.

- 5) En su opinión, ¿Cómo percibe usted la gestión de la Municipalidad como ente ejecutor del PVL? Explique detalladamente
- 6) ¿Existen normativas que rigen la operación y el funcionamiento del PVL? ¿Cómo califica su cumplimiento en la actualidad? Detalle su respuesta.
- 7) ¿Conoce el funcionamiento del Comité de Administración del PVL? Explique brevemente ¿Ha participado en el comité activamente? ¿Cómo percibe la gestión de este comité?
Buena:___ Regular:___ Mala:_____ ¿Por qué?
- 8) En su experiencia, ¿Cómo es la relación entre la municipalidad y las organizaciones sociales de base que participan en el PVL?

Acerca de la participación de organización social de base

- 9) En su opinión, ¿Cómo el programa fomenta la participación de los grupos priorizados en especial de las mujeres usuarias?
- 10) En el caso de las mujeres usuarias del PVL, ¿Considera usted que el PVL las impulsa a tomar otras iniciativas para seguir mejorando y superar su condición de vulnerabilidad?
Si:___ No:_____ ¿Por qué?
- 11) ¿Qué mecanismos emplea el PVL para fortalecer la participación ciudadana? ¿Se brinda capacitación a las usuarias? Si:___ No:_____ ¿En qué áreas?
- 12) ¿Cómo se complementan y coordinan las actuaciones de las organizaciones sociales de base, en el caso de Club de Madre y los Comités de Vaso de Leche?
- 13) ¿Cuál es el rol que deben cumplir las beneficiarias en el PVL?

Acerca del cumplimiento de la ración alimentaria

- 14) ¿Cómo está compuesta la ración de alimentación del Programa Vaso de Leche que se entrega en esta municipalidad? ¿Con qué frecuencia se entrega a los usuarios?
- 15) ¿Considera Usted que cumple con las mínimas condiciones de contenido y valor nutricional exigidos por el Minsa?
- 16) En su experiencia, ¿Cómo calificaría la calidad de los insumos que se usa en el Programa Vaso de Leche? ¿Por qué?
- 17) ¿Conoce Usted el proceso para la compra de estos insumos y los requisitos que se han de cumplir? Detalle su respuesta. ¿Ha participado en este proceso alguna vez? Explique
- 18) ¿Cómo incide la oportuna entrega y la calidad de los insumos en el cumplimiento de la entrega de la ración diaria?

Sobre los procesos internos

- 19) En cuanto al empadronamiento ¿Cómo es el proceso? ¿Cómo es su participación? ¿Considera que hay debilidades en la selección de los beneficiarios? Si: ____ No:____
¿Cuáles?
- 20) ¿Qué aspectos mejoraría del proceso del empadronamiento? Detalle su respuesta
- 21) En su experiencia ¿Cómo es el proceso para seleccionar a los proveedores de los insumos y alimentos del PVL? ¿Tienen los responsables de PVL una participación directa en este proceso?
- 22) ¿Se realizan los controles de calidad sobre los productos adquiridos del PVL? Detalle su respuesta.
- 23) Describa las condiciones en las cuales se reciben y almacenan los insumos del PVL. En su apreciación, ¿Cumple con las condiciones mínimas sanitarias para resguardar los alimentos?

- 24) En su experiencia y conocimiento, ¿Se realizan los controles sanitarios para evitar la presencia de roedores, cucarachas y otros animales? Si: ____ No: ____ ¿Por qué?
- 25) En su experiencia, ¿Cómo se controlan los inventarios de insumos y alimentos del programa? ¿Se hacen conteo físico de esos insumos? ¿Cómo se realiza el registro de los movimientos de entradas y salidas de insumos?
- 26) En su experiencia, ¿Cómo la Municipalidad de Carmen Alto supervisa la distribución de raciones del Programa Vaso de Leche? ¿Con qué frecuencia efectúan estas supervisiones?
- 27) ¿Cómo percibe usted el proceso para preparar las bebidas? ¿Se cuenta con instalaciones que brinden las condiciones de inocuidad para preparar los alimentos? Detalle sus respuestas
- 28) ¿Cómo se realiza el seguimiento y control del proceso de manipulación y preparación de los alimentos? ¿Se exigen documentaciones sanitarias a las madres que participan en el proceso? Si: ____ No: ____ ¿Qué documentación?
- 29) Finalmente, ¿Cuál es su apreciación sobre la calidad de los servicios del Programa Vaso de leche? ¿Cómo la evaluaría? Buena: ____ Regular: ____ Mala: ____ ¿Por qué?

Instrumento N° 3: Guía de preguntas generadoras para el grupo focal dirigido a las familias de las usuarias del Programa Vaso de Leche.

Datos Generales:

N° Integrantes de la Familia:

Preguntas Generadoras:

1) ¿Cómo califican el servicio de atención del personal del Programa Vaso de Leche?

Explique brevemente.

2). ¿Considera que esa infraestructura física del PVL ofrecer las condiciones para prestar un buen servicio a los usuarios? ¿Por qué?

3 ¿Cuáles consideran ustedes que son las limitaciones que tienen los servicios del Programa Vaso de Leche?

4) ¿Qué aspectos creen que deben mejorar wn el servicio de PVL para brindar un servicio de calidad?

5) ¿Han realizado alguna denuncia o queja de estos problemas o irregularidades que observan en el programa PVL? Explique en detalle.

6) ¿Se les informa las razones por las cuáles en determinadas ocasiones no se entrega periódicamente la ración al beneficiario?

7) En su apreciación, ¿cómo es la participación del Club de Madres en la toma de decisiones del Programa? ¿Qué roles deben cumplir las Madres del Club?

8) ¿El Programa de Vaso de Leche ha mejorado algún otro aspecto de la vida de los beneficiarios, aparte de la recepción de ración de alimentos?

9) ¿Qué otro apoyo requiere las beneficiarias del PVL y sus familias para mejorar sus condiciones de vida?

Anexo 4. Memoria fotográfica



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Ayacucho, a las 15:00 horas del viernes 15 de noviembre de 2024, se llevó a cabo la sustentación de tesis en la sala de sesiones del Consejo de Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. El jurado, presidido por el Dr. NESTOR GODOFREDO TAIPE CAMPOS (Decano Encargado), y conformado por la Mg. GUISEL ESTEBES YARANGA (Miembro) y la Mg. LUZ VANESSA GUINEA PEREZ (Miembro); la Mtra. ROBERTA GARCIA DE LA CRUZ (Miembro) estuvo ausente, con la presencia del Mtro. MARCELINO CARRERA ORE (Asesor) y el Mg. JUAN BENIGNO GUTIERREZ MARTINEZ (Secretario Docente de la Facultad de Ciencias Sociales), se reúne para evaluar la sustentación de tesis presentada por la Bachillera **LIZ GABY QUIHUI ILLANES**, titulada **PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS DEL CLUB DE MADRES DE JUVENTUD VISTA ALEGRE SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA VASO DE LECHE, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARMEN ALTO, AYACUCHO-2023**; con el objetivo de obtener el título profesional de Licenciada en Trabajo Social.

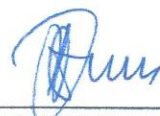
Después de verificar el quórum reglamentario, el Presidente del Jurado solicitó al Secretario Docente la lectura de la RESOLUCIÓN DECANAL N° 1079-2024-UNSCH-FCS/D, conforme al Reglamento de Grados y Títulos del Plan de Estudios Revisado de 2004 de la Escuela Profesional de Trabajo Social. Posteriormente, el Presidente del Jurado autorizó a la Bachillera **LIZ GABY QUIHUI ILLANES** a iniciar la presentación de su exposición, para la cual se le otorgó treinta minutos.

Terminada la exposición, se procedió con la defensa de la tesis con una ronda de preguntas por parte de los miembros del jurado. La Mg. GUISEL ESTEBES YARANGA fue la primera en preguntar, seguido de la Mg. LUZ VANESSA GUINEA PEREZ. La sustentante absolvió las interrogantes. Seguidamente, el asesor de tesis, Mtro. MARCELINO CARRERA ORE, aclaró algunos puntos que la sustentante no había abordado completamente.

Concluida la ronda de preguntas, el Presidente del Jurado pidió a la tesista y al público a abandonar la sala para la deliberación y la emisión de la calificación correspondiente. El Secretario Docente recogió las hojas de evaluación, siendo la calificación de la Mg. GUISEL ESTEBES YARANGA (13) y de la Mg. LUZ VANESSA GUINEA PEREZ (14). El resultado final fue aprobado con una nota de promedio CATORCE (14). El acto académico concluyó a las 16:30 horas y el acta fue firmado en señal de conformidad por el Presidente del Jurado y el Secretario Docente.



Dr. NESTOR GODOFREDO TAIPE CAMPOS
Decano Encargado



JUAN BENIGNO GUTIERREZ MARTINEZ
Secretario Docente



UNSCH

FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE
TRABAJO SOCIAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

N° 137-2024-EPTS/FCS/UNSCH

1. Nombres y apellidos de la investigadora: LIZ GABY QUIHUI ILLANES

DNI N° 71833401

Código N° 12170120

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 las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche, Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023

6. Software de similitud: TURNITIN

7. Fecha de recepción: 20 de noviembre de 2024

8. Fecha de evaluación: 26 de noviembre de 2024

9. Porcentaje de similitudes. 13%

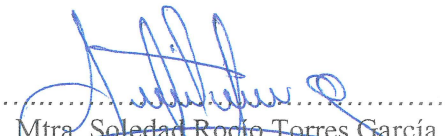
10. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de originalidad	Resultado
* 13%	** 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, 27 de noviembre de 2024


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

Cc/.
Arch.

Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche, Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023

por LIZ GABY QUIHUI ILLANES

Fecha de entrega: 26-nov-2024 06:32p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2533355803

Nombre del archivo:

Percepción_de_las_usuarias_del_Club_de_Madres_de_Juventud_Vista_Alegre_sobre_la_calidad_de_servicio_del_Programa_Vaso_de_Leche_Municipalidad_Distrital_de_C
(6.02M)

Total de palabras: 43521

Total de caracteres: 237993

Percepción de las usuarias del Club de Madres de Juventud Vista Alegre sobre la calidad de servicio del Programa Vaso de Leche, Municipalidad Distrital de Carmen Alto, Ayacucho – 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	2%
Fuente de Internet		

2	repositorio.ucsm.edu.pe	1%
Fuente de Internet		

3	qdoc.tips	1%
Fuente de Internet		

4	repositorio.unjfsc.edu.pe	1%
Fuente de Internet		

5	repositorio.unsch.edu.pe	1%
Fuente de Internet		

6	repositorio.unap.edu.pe	1%
Fuente de Internet		

7	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	1%
Trabajo del estudiante		

repositorio.unheval.edu.pe

8

Fuente de Internet

<1 %

9

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

10

editorialibkn.com

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

vsip.info

Fuente de Internet

<1 %

14

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

15

repositorio.unas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

16

apirepositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

17

www.defensoria.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

18

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

19

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
21	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.cidob.org Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
25	repositorio.enamm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	acacia.org.mx	

<1 %

32

www.uv.mx

Fuente de Internet

<1 %

33

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

34

vdocumento.com

Fuente de Internet

<1 %

35

Trujillo, Verónica Esther Munárriz.
"Percepciones de los Estudiantes de Cuarto
Grado de Educación Secundaria Sobre Las
Funciones Que Cumplen Los Materiales
Educativos Que Utilizan Los Docentes para
Favorecer el Aprendizaje en el área De
Comunicación en Una institución Educativa de
Lima Metropolitana", Pontificia Universidad
Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru),
2022

Publicación

<1 %

36

Submitted to
consultoriadeserviciosformativos

Trabajo del estudiante

<1 %

37

www.aacademica.org

Fuente de Internet

<1 %

38

www.ohchr.org

Fuente de Internet

<1 %

39

biblioteca.ciencialatina.org

Fuente de Internet

<1 %

40

Muñoz León, Iris Rocío. "Limitantes de la Conducción del Programa de Vaso de Leche y la Gestión Oportuna en la Provisión de Asistencia Alimentaria en el Marco de la Declaración de los Derechos del Niño. Estudio de Caso en el Distrito de Matara de la Provincia de Cajamarca", Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru), 2023

Publicación

<1 %

41

Submitted to Universidad Nacional de Tumbes

Trabajo del estudiante

<1 %

42

idoc.pub

Fuente de Internet

<1 %

43

www.scielo.org.co

Fuente de Internet

<1 %

44

www.wma.net

Fuente de Internet

<1 %

45

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.",

<1 %

Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020

Publicación

46

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

47

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo