

Eficacia de un programa social en zonas altoandinas



**Jose Cusicuna
Idaluz Neira
Javier Mamani**

**Walker Aragón
Huguette Dueñas
Juan Gómez**

DOI: 10.35622/inudi.b.078

Eficacia de un programa social en zonas altoandinas

DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.078>

Jose Cusicuna

<https://orcid.org/0000-0002-0804-4505>
jlcusicuna@gmail.com

Idaluz Neira

<https://orcid.org/0000-0001-8463-9044>
i.neira@unap.edu.pe

Javier Mamani

<https://orcid.org/0000-0002-5443-9065>
javierem@unap.edu.pe

Walker Aragón

<https://orcid.org/0000-0002-0139-2961>
walkeraragon@unap.edu.pe

Huguette Dueñas

<https://orcid.org/0000-0003-2437-4165>
huguette@unap.edu.pe

Juan Gómez

<https://orcid.org/0000-0002-5219-9109>
jigomez@unap.edu.pe

**Instituto Universitario
de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú**

Eficacia de un programa social en zonas altoandinas

Jose Luis Cusicuna Vilca
Idaluz Magly Neira Ortega
Javier Elías Mamani Gamarra
Walker Ernesto Aragón Cruz
Huguette Fortunata Dueñas Zúñiga
Juan Isidoro Gómez Palomino
(Autores)

ISBN: 978-612-5069-66-5 (PDF)

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2023-01016

DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.78>

Categoría: Libro producto de una investigación científica

Editorial: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C

Urb. Ciudad Jardín Mz. B3 Lt. 2, Puno – Perú

RUC: 20608044818

Email: editorial@inudi.edu.pe

Teléfono: +51 973668341

Sitio web: <https://editorial.inudi.edu.pe>

Primera edición digital

Puno, febrero de 2023

Libro electrónico disponible en

<https://doi.org/10.35622/inudi.b.078>

Editores:

Wilson Sucari / Patty Aza / Antonio Flores

Las opiniones expuestas en este libro es de exclusiva responsabilidad del autor/a y no necesariamente reflejan la posición de la editorial.

Publicación sometida a evaluación de pares académicos (Peer Review Doubled Blinded)

Publicado en Perú / *Posted in Peru*



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución 4.0.

Contenido

SINOPSIS	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I	11
CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1 Descripción de la problemática.....	11
1.2 Objetivos e hipótesis de investigación	16
CAPITULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes investigativos.....	17
2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.1 Programas sociales	22
2.2.2 Evaluación e impacto social de los programas	23
2.2.3 Fases de la evaluación y calidad en programas	30
2.2.4 El programa Vaso de Leche.....	34
2.3 Marco Conceptual.....	43
CAPÍTULO III	45
MARCO METODOLÓGICO	45
3.1 Tipo de Investigación	45
3.2 Diseño de investigación.....	45
3.3 Población y muestra	45
3.4 Técnicas e instrumentos.....	46
CAPÍTULO IV.....	47
RESULTADOS, DISCUSIONES Y CONCLUSIONES.....	47
4.1 Aspectos generales de los beneficiarios	47
4.2 Evaluación de filtración de las beneficiarias.....	51
4.3 Evaluación de cobertura del programa	55
4.4 Evaluación de eficacia del programa.....	60
4.5 Conclusiones.....	66
REFERENCIAS	68
ANEXOS	72

SINOPSIS

El libro es una adaptación de una investigación presentada a la Universidad Nacional del Altiplano, cuyo objetivo fue evaluar la eficacia del programa Vaso de Leche en la provincia de Puno, Perú, desde la perspectiva de las beneficiarias, considerando a las mismas como unidad de análisis. La investigación es cuantitativa de alcance descriptivo, carácter explicativo y de tipo no experimental transversal. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario, construido a partir del reglamento del propio programa. La población total considerada fue de 4309 beneficiarias y producto del muestreo aleatorio simple se encuestó a 353 beneficiarias. Se halló que el 57,51% de beneficiarias encuestadas indican que la filtración en el programa está bien, el 56,94% está a favor de la cobertura del programa; como también el 58,36% de las beneficiarias consideran que el programa es eficaz. Se concluyó que se requiere de un proceso de fiscalización continuo del Programa Social Vaso de Leche en la provincia de Puno, para que su eficacia se mantenga en los mismos niveles.

Palabras clave: eficacia, calidad de vida, beneficios sociales, programas sociales.

ABSTRACT

The book is an adaptation of an investigation presented to the National University of the Altiplano, whose objective was to evaluate the effectiveness of the Vaso de Leche program in the province of Puno, Peru, from the perspective of the beneficiaries, considering them as the unit of analysis. The research is quantitative with a descriptive scope, explanatory character and of a non-experimental cross-sectional type. The technique used for data collection was the survey and the questionnaire was applied as an instrument, built from the regulations of the program itself. The total population considered was 4,309 beneficiaries and as a result of simple random sampling, 353 beneficiaries were surveyed. It was found that 57.51% of the beneficiaries surveyed indicate that the filtering in the program is fine, 56.94% are in favor of the program's coverage; as well as 58.36% of the beneficiaries consider that the program is effective. It was concluded that a continuous monitoring process of the Vaso de Leche Social Program in the province of Puno is required, so that its effectiveness remains at the same levels.

Keywords: efficacy, quality of life, social benefits, social programs.

INTRODUCCIÓN

Los programas sociales se crearon con la finalidad de brindar un apoyo a las personas que no se encuentran con las posibilidades de satisfacer algunas de las necesidades básicas, ya sea, en el ámbito de la alimentación, educación, trabajo, economía, vivienda y otros. Por lo tanto, ante esa necesidad surge una preocupación en los gobiernos por las necesidades insatisfechas, creando programas sociales con la finalidad de asistir a la población vulnerable. Es así que alrededor del mundo se crean estos programas adoptando diferentes denominaciones según las políticas de gobierno en cada país.

En el Perú, estos programas tienen como prioridad atender a un sector de la población, en situaciones de pobreza y pobreza extrema para mejorar su condición económica y su calidad de vida. Se crearon programas como “Vaso de Leche” que proporciona una ración mensual a sus beneficiarias que se encuentran en extrema pobreza, el programa tiene que contribuir con la alimentación del necesitado y así luchar contra la anemia y la desnutrición.

La presente investigación consideró la evaluación por las beneficiarias teniendo en cuenta los siguientes criterios: filtración, cobertura y eficacia del denominado programa. Considerando que la sociología como ciencia social tiene como prioridad la comprensión del funcionamiento de una sociedad, la investigación fue desarrollada en base a la identificación de una problemática que se percibió dentro de la zona altoandina en la provincia de Puno, en Perú. De ahí la importancia de la evaluación de programas que forman parte de estrategias sociales, que cuentan con un presupuesto público asignado por el Estado, el cual debe ser correctamente utilizado en beneficio de la población vulnerable.

CAPÍTULO I

CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la problemática

Abramo (2019) menciona que la pobreza y la desigualdad son problemas perpetuos en la región latinoamericana. El panorama social latino ha logrado importantes avances en la reducción de la pobreza y la pobreza extrema entre comienzos de la década pasada. Sin embargo, desde 2015 se han registrado retrocesos, particularmente en lo que se refiere a la pobreza extrema. En 2017, el 10,2% de la población de América Latina se encontraba en situación de pobreza extrema y el 30,2% en situación de pobreza, esto denota que los esfuerzos no han sido suficientes.

Por lo tanto, se tiene en cuenta que la pobreza y la desigualdad son problemas que afligen la sociedad, por ello los gobiernos deben plasmar políticas sociales con la finalidad de reducir los porcentajes de pobreza en sus países, demostrándose el efecto de estos impulsos y ayudas, tal y como se ha notado con el trabajo de las ONGs.

En el Perú los índices de pobreza permanecen a nivel nacional, pese a que existen programas sociales que apoyan a personas de bajos recursos económicos, aún se sigue hablando de precariedad y más todavía si se enfocan al medio rural o zonas catalogadas como extrema pobreza.

Núñez (2020) afirma que la pobreza en Perú, de acuerdo a perspectivas generales, se encuentra entre los rangos 41 – 60% (notables mejoras desde la década pasada). Si bien ha existido un crecimiento económico, los estándares de reducción de la pobreza, especialmente en zonas rurales donde se hace más evidente, solo se ha agravado más y más, esto se nota gracias al notable crecimiento de la desnutrición, falta de educación y condiciones insalubres y poca accesibilidad a una vivienda.

De acuerdo al INEI (2019) sobre los altos niveles de anemia en niños (as) de 6 a 35 meses de edad, porcentualmente en la sierra se tiene un (48,8%), mientras que en la selva con (44,6%), como también en la costa con (37,5%) y Lima

Metropolitana (30,4%). Por ende, en la sierra del país existe un alto nivel de anemia.

De los datos, según el área de residencia, el porcentaje de las niñas y niños con anemia es mayor en aquellos que residen en el área rural (49,0%) que en el área urbana (36,7%); así lo informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), según los resultados de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES). Del mismo modo, se registró de forma porcentual la anemia en Puno con (69,9%); en Cusco con (57,4%); Huancavelica con (54,2%); Ucayali con (53,7%); Loreto con (53,0%); Junín (52,6%); Madre de Dios (51,4%) y Pasco con (50,2%). Cabe reflexionar que Puno registra alto índice en anemia a nivel de todo el país. Por el contrario, se observó menor prevalencia de anemia en Cajamarca (28,7%); al igual que en la provincia de Lima (29,8%); y los departamentos de Tacna (32,7%); Moquegua (33,2%); Arequipa (33,9%) y La Libertad (34,2%). Según ese estudio se puede confirmar que la población pobre se concentra con mayor porcentaje en el medio rural y si se habla a nivel de departamentos, Puno presenta alto nivel de anemia lo cual se debe a múltiples factores como la calidad de vida del ciudadano, ingresos económicos, grado de instrucción entre otros.

En el Perú, la necesidad de la población que califica como extrema pobreza, es la alimentación, por lo tanto, el Estado para poder atender a ese grupo social, ha tenido que descentralizar el presupuesto económico para que el subsidio de ración alimentaria llegué a través del Programa Vaso de Leche a las beneficiarias más necesitadas por medio de las diferentes municipalidades distritales y provinciales.

Para Suarez-Bustamante (2003) el PVL (Programa del Vaso de Leche) forma parte del conjunto de programas sociales gubernamentales orientados a abordar los efectos de la extrema pobreza en la seguridad alimentaria. El programa funciona en una distribución distritalizada, atendiendo alrededor de 5´212,000 beneficiarios, entre niños, madres y otra población complementaria, siendo financiado fundamentalmente por el Tesoro Público.

A pesar de la longevidad del programa, en el país se sigue hablando de desnutrición, pese a la descentralización; se tiene que analizar el alcance del programa y su población beneficiaria.

La sociedad tiene múltiples problemas y uno de ellos es la pobreza que va de la mano con la desnutrición y que vienen afectando la condición de vida de determinadas personas ya sea de los que se viven en el medio urbano o el medio rural. Las personas caracterizadas como pobres son aquellas que no tienen calidad de vida en temas de educación, salud, nutrición, trabajo y otros.

Para comprender la reducción de la pobreza en el país se consultó al MINSA (2017), refiriendo que el Perú ha logrado singulares avances en la reducción de la desnutrición crónica infantil y la anemia en niñas y niños menores de 3 años; sin embargo, aun cuando estas han disminuido en comparación con el año 2007. Aun así, las inequidades aún se evidencian a nivel regional y en zonas de pobreza.

Por lo tanto, dando prioridad a la desnutrición en infantes, en nuestro país se viene destinando presupuesto a diferentes programas sociales como “Qali Warma” que contribuye con el servicio alimentario en niños y niñas, el PVL que viene apoyando con una ración alimentaria diaria en población vulnerable, al igual que otros programas, existen políticas de gobierno con el propósito de luchar contra la desnutrición infantil. A pesar de esto la demanda de poblaciones beneficiarias sigue siendo desatendida, y en algunos casos se presentan problemas de acceso, aprovechamiento de recursos, filtración errónea y acceso de personas no necesitadas a estos programas.

En la actualidad, el PVL viene cumpliendo un rol muy importante en la sociedad a nivel nacional en diferentes sectores, luchando contra la desnutrición en personas de extrema pobreza. Este programa atiende como primera prioridad a madres gestantes, madres en periodo de lactancia, niños menores de 0 a 6 años; y como segunda prioridad atender a niños mayores de 7 a 13 años, al igual que la población con discapacidad, a los ancianos que necesitan apoyo y personas que son afectadas por TBC (tuberculosis); por otra parte, estos son atendidos solo si son catalogados por el SISFOH como población en situación de pobreza y extrema pobreza.

El presente trabajo de investigación analizó la situación del programa en la Municipalidad Provincial de Puno, buscando comprender la situación del programa y su eficacia. De este modo, la información obtenida servirá como fuente para futuras investigaciones y también para el MIDIS (Ministerios de

Desarrollo e Inclusión Social) para que se pueda fiscalizar este y otros programas sociales.

Según Ñopo (2002) los programas sociales en el país tienen dificultades al momento de evaluar a las beneficiarias durante el proceso de inscripción y monitoreo en sus padrones. Para comprender los seguimientos y evaluaciones en estos programas se debe entender que el Estado posee un “Sistema de Monitoreo y Evaluación de los Programas Sociales Públicos en el Perú”, pese a los intereses de preocupación de la gestión pública desde la segunda mitad de la década pasada por introducir y fortalecer tales sistemas, y del apoyo de la cooperación internacional. En la mayoría de los casos considerados según el Estado y los contribuyentes, se desconocen las estrategias para lograr la efectividad y eficiencia de los proyectos que se desarrollan en el país.

En la evaluación de programas sociales se tiene que tener como referencia el punto de vista de la población beneficiaria, el enfoque analítico desde otras entidades tanto para identificar las dificultades como para comprender el funcionamiento del programa. Por lo tanto, la investigación denota claramente la problemática que existe en el PVL, a causa de algunas irregularidades que se identificaron desde el punto de vista evaluativo por parte de los beneficiarios hacia el programa. Se busca entonces identificar las discrepancias entre los mecanismos fundamentales del programa y la realidad que vive la población beneficiaria.

Para entender sobre la filtración que se da en el país, primero se tiene que comprender lo que fundamenta la ministra Ariela Luna, quien afirma que el 30% de beneficiarios de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) no deberían recibir la subvención. Ningún país del mundo tiene 0% de filtración. El Perú debe estar en 30%. No es poco, pero es una filtración que permanentemente se mira (MIDIS, 2019).

A través de la presente investigación se logró identificar el porcentaje de beneficiarias que se encuentran incluidos en el programa (que no padecen necesidades) imposibilitando de una cantidad de alimento a las personas más necesitadas que no inscritas.

La cobertura del programa según su atención a personas en situación de pobre y pobre extremo está dividida en primera y segunda prioridad, tal como establece la última Ley N° 5634/2020-CR por iniciativa del congresista Paul Gabriel García Oviedo el cual indica “Las Municipalidades dan cobertura a las beneficiarias del Programa del Vaso de Leche: niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en periodo de lactancia, priorizando entre ellos la atención a quienes presenten un estado de desnutrición o se encuentren afectados por tuberculosis. Así como se atiende la primera prioridad, también se considera la segunda que tiene por finalidad la atención de niños de 7 a 13 años, ancianos y afectados por tuberculosos y anemia”.

El PVL aparentemente no cumple con las expectativas de cobertura con los beneficiarios porque se verificó que no existe una constante evaluación progresiva por parte de los funcionarios del programa hacia las beneficiarias desde que ingresan hasta que salen del programa. De tal manera ante la presencia de beneficiarias infiltradas que no deberían pertenecer al programa vienen quitando una ración al más necesitado. A través de la investigación se pretende identificar la eficacia del PVL en Puno. Por ello se plantea las siguientes interrogantes:

Problema general

¿Cómo se da la evaluación de eficacia del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Puno, Perú?

Preguntas específicas

- ¿Cuál es la filtración que se realiza para acceder al Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Puno, Perú?
- ¿Cómo es el registro de cobertura del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Puno, Perú?
- ¿Cuáles son los factores que limitan la eficacia del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Puno, Perú?

1.2 Objetivos e hipótesis de investigación

Objetivo General

Evaluar la eficacia por parte de las beneficiarias al Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Puno, Perú.

Objetivos específicos

- Calificar el proceso de filtración que se realiza para acceder al Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Puno, Perú.
- Conocer el registro de cobertura del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Puno, Perú.
- Identificar los factores que limitan la eficacia del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Puno, Perú.

Hipótesis general

El Programa Vaso de Leche no implementa un proceso de filtración de nuevas beneficiarias durante la inscripción y el reempadronamiento, por lo tanto, la cobertura de atención en su mayoría no es la población objetivo, en ese sentido el Programa no es eficaz porque incumple los objetivos del Programa.

Hipótesis específicas

- El Programa no cuenta con un sistema que pueda filtrar a beneficiarias, por lo tanto, para las beneficiarias el Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Puno es deficiente.
- El Programa cuenta con un registro de usuarias donde se evidencia la cobertura de beneficiarias, pero no muestra los tipos de beneficiarias según la clasificación dada por el SISFOH.
- Uno de los factores que limitan la eficacia del Programa son las mismas beneficiarias porque defienden sus intereses personales, e impiden cualquier cambio que esté en contra de las beneficiarias dentro del Programa.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Morales (2013) en su investigación titulada “Programas de ayuda alimentaria en México, cobertura y focalización”, tuvo como propósito principal describir la cobertura y focalización de los programas sociales de ayuda alimentaria de mayor cobertura en el país de México. Se concluyó que se requieren acciones integrales para erradicar la desnutrición en México, “implementando políticas de desarrollo social que incluyan la promoción de crecimiento económico sostenido”.

El estudio realizado en México ayuda a comprender sobre la necesidad que poseen los grupos sociales en el exterior, pero que a su vez es menester del Estado apoyarlos y plantear políticas de desarrollo social para que la beneficiaria pueda sobresalir o superar su problema.

Como señala Coello (2012) en su investigación “La Alimentación Saludable como pilar fundamental del Desarrollo y el Bienestar – Análisis de los Programas Sociales de Alimentación y Nutrición del estado ecuatoriano” tuvo por objetivo analizar los programas sociales de alimentación y nutrición del Estado y cómo abordan la desnutrición en Ecuador en el marco de la economía del bienestar. Se concluyó que es necesario reformular la forma en que el Estado ecuatoriano enfrenta “el problema del hambre y la desnutrición y redirigir los esfuerzos hacia los destinatarios más vulnerables del país” (p. 60).

A través del análisis de la investigación desarrollada se comprende sobre la importancia de un programa social que está destinado para personas vulnerables, así como en nuestro país el Programa Vaso de Leche se encarga de dar una ración alimentaria como apoyo a la beneficiaria. Pero el programa tiene que tener algunos cambios para continuar con la focalización de beneficiarias que les urge el beneficio que da el Programa.

Trejos y Sáenz (2007) en su investigación “La Selección de los Beneficiarios para los Programas contra la pobreza: la experiencia del IMAS” buscó evaluar con miras a determinar la situación actual y perspectivas futuras del SIPO (Sistema de Selección de la Población Objetivo). Se halló que el SIPO se utiliza básicamente

como un instrumento de selección o calificación de los que llegan a solicitar acceso a los distintos programas.

La investigación da a conocer que en Colombia existe un sistema que se encarga de seleccionar a sus beneficiarios interesados en un programa, y equiparado a nuestro contexto se puede comparar con el trabajo que desempeña SISFOH.

Cogco (2013) en su investigación “Satisfacción de programas sociales. El caso del Programa de abasto de leche Liconsa”, buscó determinar la satisfacción que tienen los beneficiarios del programa. Concluyó que las políticas públicas y particularmente la política social en México, permite establecer el desempeño de la administración gubernamental a partir de indicadores asociados a los resultados e impactos de sus programas, asimismo se afirma que “la población objetivo se encuentra satisfecha con el Programa” (p. 19).

La investigación realizada en México, forma parte de los Programas que brindan apoyo social a las personas de extrema pobreza, cito la investigación para poder analizar el Programa Vaso de Leche que tiene como fin común de apoyo a los más necesitados en nuestro país.

Gonzales (2017) en su investigación “El recurso presupuestal y la eficiencia del programa de complementación alimentaria en la municipalidad Magdalena del Mar – 2015” buscó determinar la relación entre el recurso presupuestal y la eficiencia del programa, la investigación concluye indicando que “existen evidencias para afirmar que el recurso presupuestal no tiene relación con la eficiencia del programa en la Municipalidad de Magdalena” (p. 53). El recurso presupuestal de un programa es importante para comprender el valor que se le da en el cumplimiento de los objetivos y actividades dentro de un Programa Social.

Chapin y Untiveros (2012) en su investigación “Auditoría de Gestión: Herramienta para la Eficiente Administración del Programa Vaso de Leche, distritos de Huamanga, periodo 2010 – 2011” quiso establecer la manera en que la auditoría de gestión contribuye a la eficiente administración del Programa Vaso de Leche. Se concluye indicando que “el adecuado monitoreo y control a los procesos logísticos, incluye en un impacto social relevante del Programa” (p. 143). La investigación contribuye en el proyecto porque permite comprender como se

logra identificar si un Programa es eficiente o no al hacer uso de sus recursos con funcionarios del Programa y beneficiarios.

Morvelí (2017), en su tesis “El Sistema de Focalización de Hogares, Herramienta para Mejorar la Gestión del Programa de Vaso de Leche en el Distrito de Las Piedras, del Departamento de Madre de Dios, 2016”, se planteó establecer la oportunidad reglamentada del Sistema de Focalización de Hogares para la seguridad del programa durante su desempeño ante la sociedad. El autor concluye indicando que “la relevancia del sistema de selección de hogares con el resultado de la clasificación socioeconómica influye significativamente en los criterios de gestión del Programa” (p. 79).

La investigación explica más sobre la focalización de hogares, para que estos puedan ser incluidos en el Programa, de tal manera que es muy importante porque solo focalizando a la población de extrema pobreza se cumple con lo establecido en las normativas del Programa Social.

Chávez (2019) en su tesis “Gestión de la Información y su Incidencia en la Eficiencia del Programa Social Juntos en el Departamento de Áncash – 2017”, buscó evaluar la gestión de información y su incidencia en la eficiencia del Programa Social Juntos. Se concluye indicando que “la gestión de la información incide de manera directa en la eficiencia del Programa Social Juntos” (p. 13).

El manejo de la información en la incidencia de la eficiencia de un Programa Social, es recomendado para comprender los datos y la funcionalidad del mismo en relación a los recursos del Programa, en tal sentido la investigación me ayuda a analizar uno de los tantos Programas Sociales que tienen un mismo propósito de ayudar a los más necesitados.

Carrillo (2016) en su investigación “Focalización, Filtración y Exclusión Social del Programa Social Juntos en la Región Huánuco al 2014”, quiso analizar el nivel de filtración y exclusión en el proceso de focalización del programa. En conclusión, el sistema de implementación trabajo del Programa Juntos logra identificar el problema público en la sociedad que es la “pobreza” a nivel nacional y específicamente identificado por sector, en este caso de las provincias de Huánuco.

Teniendo en cuenta que el fin de los Programas Sociales es apoyar a las personas de escasos recursos, se considera el modo de filtración que se aplica a las beneficiarias del Programa, de tal manera que lo tomare como referencia también en mi proyecto de investigación.

Rivera (2011) en su investigación “Aplicación de la Política del Vaso de Leche en la Municipalidad del distrito de Ahuac, provincia de Chupaca, región Junín año 2011”, describe la aplicación del Programa Vaso de Leche en las beneficiarias; concluye afirmando que el proceso de “calificación y selección de las beneficiarias del programa Vaso de Leche no fue el adecuado, al existir un gran número de beneficiarios filtrados, esto se vincula directamente con el incumplimiento de las normas internas establecidas en el Programa” (p. 103).

Es muy importante que se apliquen las normas de un Programa Social, porque ello ayudara con la gestión de los beneficiarios para así no tener ningún inconveniente al momento de aplicar alguna modificación en beneficio del Programa y la población objetivo de primera y segunda prioridad.

Huallapa tuvo como propósito analizar la problemática del Programa Vaso de Leche en Cayma, Arequipa. Concluye que el proceso de empadronamiento demanda mucho tiempo, ya sea por trámites según requisito en la Municipalidad de Cayma y por dejadez de los beneficiarios al destinar mucho tiempo de su día, “el 42.3% de los beneficiarios no estuvieron de acuerdo, con el resultado de la Clasificación Socioeconómica del SISFOH, los beneficiarios prefieren más a la cantidad que la calidad nutricional de los insumos alimenticios” (p. 92).

La clasificación socioeconómica efectuada por el SISFOH es un requisito primordial en la Municipalidad de Cayma, pero muchos beneficiarios no están de acuerdo con los resultados, asimismo se afirma que el Programa Vaso de Leche de Puno no se está atendiendo como debería de ser a los usuarios.

Calsina (2016) explica la forma de participación de las beneficiarias en el Programa Vaso de Leche en Lampa, Puno, como también explica la percepción de los comités y las beneficiarias. La investigación concluye indicando que el conocimiento de los beneficiarios y la población en general del distrito de Lampa respecto al Programa Vaso de Leche es considerado “malo” debido a que la selección durante la inscripción de beneficiarios no es muy adecuada, y no está

atendiendo a toda la población con condición de pobreza y extrema pobreza (p. 101).

Los mejores fiscalizadores de un programa son las mismas beneficiarias, ellas se encuentran organizadas por comités y tienen sus representantes (conociéndose unos a otros). La investigación confirma una vez más sobre el inadecuado manejo del Programa Vaso de Leche a razón de diversos factores.

En esa misma línea Chambi (2017) determinó los niveles de infiltración, subcobertura, eficiencia y eficacia del Programa Social “Vaso de Leche” en Patambuco y Moho, Puno. La investigación concluye indicando que “el Programa presenta limitaciones de carácter técnico aplicativo por presentar errores de inclusión e exclusión de los beneficiarios y aun en el distrito estudiado existen personas que siendo población objetivo no son beneficiados por el Programa” (p. 125). En ese entender, la eficiencia y eficacia del programa y sus funcionarios son factores importantes para comprender la valoración de los beneficiarios hacia el programa.

Montufar (2018) analizó las repercusiones del PVL en la lucha contra la desnutrición en Juliaca – 2017. Concluye demostrando que el programa no es eficaz porque según el estado nutricional de los niños beneficiarios se identificó que en la evaluación del indicador nutricional tiene peso para su edad, el 49.5% de niños del programa tuvieron un estado nutricional en “desnutrición” y la focalización de la estratificación social no corresponde a la población en situación de pobreza y pobreza extrema (p.79). De esto se sugiere que el Programa Vaso de Leche no está cumpliendo con las expectativas de su reglamento porque aún se sigue teniendo falencias en la focalización de beneficiarios, así como el cumplimiento de sus objetivos.

Puma (2018) comprobó la forma de focalización de los beneficiarios en la organización de mujeres del PVL en el distrito de Capachica. Se concluye indicando que la forma de focalización de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche es la misma de siempre dando mucho que pensar, las presidentas de las organizaciones aún se caracterizan por el tipo de organización informal haciéndose visible que aun necesitan de asesoría por parte del programa, al no tomar en cuenta algunos criterios de selección y no respetar la formalidad que

exige el programa, todavía se sigue viviendo la ineficacia de los funcionarios (p.73). Se entiende la importancia de fiscalizar y verificar el estado de los futuros beneficiarios ya que se puede suponer que por el desconocimiento del reglamento del Programa se infringe con algunas normativas que se establece.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Programas sociales

Los programas sociales aparecen en América Latina con el fin de reducir las importantes brechas sociales, que desembocan muchas veces en un nivel de calidad de vida poco óptimo, generando otras brechas como salud, educación, etc. Es así que primero se crean algunos programas de transferencia condicionada, que en un inicio consistían en la entrega de recursos monetarios y no monetarios a familias que se encuentran en situación de pobreza o pobreza extrema (Chanca et al., 2020).

Estos programas, se crean a partir de políticas sociales como la principal forma de intervención de los gobiernos para atender a las poblaciones más necesitadas, buscando mejorar sus condiciones de vida (Rico et al., 2014, citado por Chanca et al., 2020). El estado en su función de autoridad máxima busca, con estas políticas la erradicación de la pobreza en sus regiones, la igualdad y respeto a los principios de los derechos humanos.

Si bien surgen como una necesidad social de la población vulnerable, el estado los crea con estrategia de intervención para cubrir necesidades como nutrición, salud y educación, que en muchos casos se encuentran desatendidas en localidades de contextos muy precarios. Los programas son el resultado de la puesta en marcha de planes y proyectos que se plantean con el objetivo de generar mejores posibilidades de acceso a la educación, la salud o iniciativas para combatir la desnutrición infantil, entre otros. Por ello, en todo el mundo se observan muchos y variados programas sociales creados según sus necesidades y contextos situacionales.

Horna (2007) menciona que la ejecución de un programa es la materialización de la política social, hecho para satisfacer las necesidades (no cubiertas) de la gente, por lo que están destinados a la resolución del problema social en necesidades no satisfechas en una población incapaz de hacerlo por sus propios medios.

Entonces, metodológicamente hablando, un programa social es un conjunto organizado de recursos, sistemáticamente diseñados e implementados en una determinada realidad social, para solucionar un problema que tiene una población y mejorar su calidad de vida en algunos aspectos.

Analizando los programas como origen de un proyecto, estos también tienen un ciclo de vida (ECLAC, 2009). El ciclo de vida se compone de las etapas de: Preinversión / Formulación Inversión, y Operación. Dado que la lista tiene su origen en los proyectos productivos, la etapa de inversión es considerada un elemento central. Sin embargo, en los proyectos sociales puede que no exista inversión en activos físicos como terrenos, maquinarias; pero sí en activos intangibles que no tiene forma física.

2.2.2 Evaluación e impacto social de los programas

La pobreza se ha convertido en una problemática social que influye en el bienestar y la calidad de vida de las personas que padecen esta situación. La lucha contra la pobreza se incluye incluso en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), es así que se registra un incremento de programas sociales dirigidos a personas en situación de pobreza, tanto en Latinoamérica como en el mundo (ECLAC, 2009).

Los principales factores identificados en los crecimientos notorios de pobreza se deben a variables asociadas a la denegación de oportunidades, la limitación del despliegue de capacidades personales, la vivencia de exclusión social la falta de participación en la toma de decisiones y el sentimiento de falta de poder (ECLAC, 2009).

La conceptualización de la pobreza en cada país, influirá en su toma de decisiones y sus formas de combatir la pobreza, la evaluación de sus programas, considerando su diversidad de dimensiones y sus características objetivas y subjetivas.

Es así que, en el ámbito social, se requiere de constantes monitoreos del funcionamiento de estos programas para su perfeccionamiento y el crecimiento de su impacto en la lucha contra la pobreza (Flores y García 2013).

Además, la evaluación permite movilizar la discusión sobre el quehacer en el ámbito social en general. Así, un sistema de evaluación adecuado puede repercutir de un modo directo en el bienestar de las personas a quienes están dirigidos los programas, más allá de corresponder a un mero control de gestión, es notable que la evaluación busca “medir” el cumplimiento de los objetivos del programa, todo proyecto, especialmente los sociales tienden a adaptarse a las características de su entorno, por lo que, una estructura estática es síntoma de una evaluación deficiente, puesto que el programa debe ser tan dinámico como sus beneficiarios. Es importante detectar los resultados previstos, efectos, cobertura, impactos, problemáticas, aplicando herramientas de la gestión administrativa y empresarial para su constante mejora continua (Daher et al., 2020).

Del mismo modo, no existe una metodología de evaluación fija, la evaluación se tomó como una práctica en el campo de la educación para el control de aprendizaje y adquisición de conocimientos. Es así que se desprenden metodologías que emplean métodos cuantitativos, impactos causales, evaluación econométrica, etc. Así también, desde una perspectiva social, se ha sugerido incluir la perspectiva de las personas participantes sobre el valor del programa, bajo el postulado de que nadie más que estos beneficiarios pueden entender cómo mejorar estos programas. Aun cuando existan diferentes metodologías, el objetivo principal es garantizar el cumplimiento de metas de los programas y proponer mecanismos en caso de que estas no se cumplan (Daher et al., 2020).

Al incluir la participación de los beneficiarios en estas metodologías rígidas, se crean nuevos enfoques como: la evaluación colaborativa, la evaluación participativa práctica, la evaluación participativa transformadora y la evaluación para el empoderamiento. Se crea también un modelo de evaluación transformadora, que incluye métodos cualitativos y cuantitativos buscando una solución a las inequidades sociales, ofreciendo bases para el cambio social desde la perspectiva de los beneficiarios y con aportes de instrumentos académicos. Asimismo, se reconoce la evaluación con enfoque de derechos humanos, en el contexto de las organizaciones no gubernamentales (ONGs) que se desempeñan en pobreza, calificando cómo los programas avanzan efectivamente en garantizar derechos humanos y en qué medida promueven el empoderamiento de los

participantes, en especial de aquellos grupos discriminados, por medio de métodos participativos e inclusivos (Daher et al., 2020).

Con estos enfoques se reconoce la importancia de la planificación de políticas inclusivas, que busquen la que permita su reestructuración constante con la participación de todos los agentes involucrados. Esto conecta con la posibilidad de instalar y/o desarrollar capacidades evaluativas en las personas y organizaciones implicadas en determinado proyecto social, aun así, las metodologías completamente inclusivas no son completamente aplicables en contextos latinoamericanos por los constructos de su sociedad.

Y es que la situación latinoamericana no es favorable, ya que se hace evidente la importancia de desarrollar una práctica más sistemática metodológicamente. La actividad evaluativa no es una práctica constante en proyectos, mucho menos en los sociales. De igual modo, las problemáticas sociales predominantes en la región, como la pobreza y la exclusión social están en proceso de mitigación (Carballo, 1991).

Esta distancia entre la evaluación y la intervención produce una serie de problemas. Las evaluaciones pocas veces se traducen en un aporte real a los programas y cumplen, más bien, un rol de fiscalización o verificación real, o con la realización de actividades dentro de los plazos estipulados, la corrupción presente en la región limita de gran manera aportes reales de un proceso evaluativo.

Evaluar significa hacer indagación, no solo para conocer y explicar una realidad social en un determinado lugar, sino también colaborar al proceso de toma de disposiciones y la optimización de la actividad evaluada. Diversas corrientes teóricas asocian a la evaluación de Programas con el interés público, el mejoramiento de la sociedad y su contribución a la democracia (Scriven, 1967; Weiss, 1982, citado en Carballo, 1991). Entonces se trata de un proceso que involucra:

- Identificar los efectos inducidos por la acción o el conjunto de acciones a evaluar y los costos inducidos.

- Comparar la medida obtenida con otra que sirve de parámetro para la evaluación, esencialmente, en el caso de programas para comprobar si ha habido una mejora en el bienestar de la población.
- Explicar los resultados comparativos encontrados, en según las condiciones de aplicación del Programa.
- Emitir un juicio de valor que califique, en conjunto, las actividades realizadas de un sector, los servicios brindados, sus efectos y su repercusión global.
- Proponer los cambios necesarios para atender los problemas y aprovechar las fortalezas del programa, de manera que contribuya a un mayor logro de sus objetivos. En general, la evaluación debe contribuir a un aprovechamiento de los recursos y a un impacto muy efectivo, en información para mejorar los procesos de toma de decisiones.

De acuerdo a Carballo (1991) la importancia de proceder en la evaluación de Programas Sociales en América Latina considerando los siguientes aspectos técnicos:

- La magnitud del gasto social.
- El porcentaje del gasto social efectivamente redistributivo.
- La eficiencia en la aplicación del gasto anterior.
- Su impacto en la solución del problema.

Las razones de esta secuencia son obvias: porque no puede haber resultados relevantes en aquellos con recursos insuficientes; no es suficiente gastar, porque muchos insumos pueden usarse en procesos sin llegar al objetivo; y suponiendo que lleguen, se desconoce su efectividad para resolver mitigar el problema que dio lugar a hasta qué punto justifican su costo y son los verdaderos beneficiarios y verdaderos perjudicados.

Madueño et al. (2004) elaboraron un instrumento generalizado de identificación de beneficiarios para Programas Sociales en el Perú. El instrumento es apreciado sobre la base de un conjunto de variables relacionadas con el nivel de bienestar (“proxy mean test”) agrupadas en cuatro dimensiones de análisis:

- Características socio-demográficas.
- Características de la vivienda.

- Tenencia de activos durables.
- De locación.

Así, mediante el uso de técnicas multivariadas, un sistema de calificación se define mediante variables y categorías de variables que permiten el cálculo del Indicador de Bienestar Económico de los Hogares (IBEH) para un ordenamiento de la población. De la misma manera, los autores proponen utilizar los conglomerados para estratificar grupos homogéneos dentro de heterogéneos y entre ellos determinar los indicios de bienestar para la elegibilidad de los hogares a las ayudas públicas. Los estimados muestran que el IBEH tiene una mejor capacidad de discriminación que otros indicadores tradicionales utilizados para la segmentación de la población (ejemplo: gasto per cápita, nivel de pobreza, entre otros), lo cual generaría resultados más eficientes en términos de reducción de errores de orientación. Asimismo, el menor costo relativo de la información y el uso de información de mejor calidad y favorecen fácilmente su aplicación como instrumento de focalización individual en áreas urbanas.

La función principal de la evaluación de contexto es identificar y analizar las posibilidades, los condicionantes y las limitaciones del entorno en el que se crea y desarrolla un programa, un proyecto, un servicio o una institución social, con el fin de proporcionar directrices que permitan un mejor aprovechamiento de los mismos.

Luego, cuando se esté realizando una evaluación de este tipo, las preguntas deberán ir encaminadas a conseguir una descripción lo más precisa posible del marco en el que se desenvuelve el programa: identificación de los problemas y necesidades del programa, análisis de la realidad social, características de la población a la que va dirigido, características de las personas relacionadas con el programa (Carballo, 1991).

Para llevar a cabo un proceso evaluativo, se debe considerar las interacciones en las actividades, productos, componentes y sus efectos. De modo que, sea completamente posible explicar a lujo de detalle todas las acciones y efectos de las mismas referente al programa, en sus actividades de atención, recepción, colaboración, efectividad, etc. Al seguir este proceso es posible detectar las anomalías en las propias actividades del programa o si los responsables están

haciendo un uso responsable de los recursos que disponen para garantizar el máximo beneficio de los usuarios.

Daher et al. (2020) mencionan que el proceso de evaluación incluye las siguientes actividades:

- **Evaluación de productos:** Se encarga de la verificación de los recursos de los que dispone el programa, debe existir un porcentaje de coherencia entre lo adquirido y la cobertura ofrecida.
- **Evaluación de los impactos:** Se ocupa de los efectos producidos en el entorno social en que se ha desarrollado el proyecto y en la sociedad en general.
- **Evaluación de los costos:** Determina y explica los costos del propio programa, desglosados en gastos periódicos, capital y los costos de operaciones que impliquen la atención a usuarios.

Para Daher et al. (2020) los posibles procedimientos para la identificación de cuellos de botella a evaluar en los programas son:

- a) El análisis del programa, donde se examinan las funciones asignadas a los distintos elementos del mismo y las relaciones de dependencia que se establecen entre ellos.
- b) La utilización de las bases teóricas y políticas en los que se sustenta un programa
- c) La consulta a expertos, la revisión de la información existente sobre el tema o el análisis de las experiencias anteriores de programas similares.
- d) La relación y entrevistas con los interesados.
- e) La definición del propósito de la evaluación.

Algunas cuestiones críticas a tener en cuenta al momento de evaluar un programa son:

1. Cuestiones personales: Identificar y evaluar quiénes son los creadores del programa, los responsables administrativos y/o políticos, los directores del programa, el personal administrativo, auxiliar, docente y profesional encargado de desarrollar el programa, las personas encargadas de la toma de decisiones

tanto de tipo formativo como sumativo, las personas a las que va dirigido directamente el programa o que se benefician indirecta, pero intencionadamente, de él, expertos o antiguo personal del programa.

2. Cuestiones comportamentales: Se emplean técnicas de investigación, analizando las interacciones sociales, informes orales y/o escritos, simulaciones, medios de comunicación programa-beneficiario, actitud del personal en contacto directo con los beneficiarios, etc.

3. Cuestiones documentales: Se analizan memorias, cartas, programas, informes de los alumnos, informes económicos, registros documentales, etc.

4. Cuestiones contextuales: Se observan los estilos de dirección, fuerzas políticas y sociales, realidades económicas, escalas de valoración, data socioeconómica, etc.

Meta evaluación de programas

Busca evaluar, valga la redundancia, el proceso evaluativo. Busca facilitar a los evaluadores información sobre la labor técnica que han desarrollado y las limitaciones que presenta su trabajo.

La finalidad de la meta-evaluación es detectar cualquier tipo de arbitrariedad que se haya podido cometer en una evaluación, así como estimar su alcance. La interpretación de los evaluadores (generalmente subjetiva) será el factor que determine la efectividad de estas herramientas, con el fin de combatir esta subjetividad, se busca tener distintas opiniones y versiones del proceso evaluativo (Flores y García, 2013).

Intereses de los actores en la evaluación

La voluntad política determina en muchos casos la efectividad de estos programas o incluso la realización de estos, ya que por el aparato estatal, dependen de una decisión política. Es así que los burócratas o administradores centran su atención en los procedimientos administrativos y en el respeto a la legalidad, los técnicos –planificadores, evaluadores- actúan con una racionalidad orientada a maximizar la eficacia y eficiencia de los fines establecidos (Flores y García, 2013).

Tales perspectivas contradictorias entre sí generan muchas veces conflictos en el proceso de evaluación. La existencia de puntos de fricción e intereses diversos podrían hacer ese proceso dificultoso.

La problemática de evaluación está en que la relación entre políticos y técnicos sociales es compleja porque los intereses son muy distintos. Entonces el punto de partida de una evaluación es el convencimiento de su necesidad por parte de responsables políticos y técnicos de los programas.

Ante esta situación, las estrategias que puede seguir el evaluador se puede valer de las siguientes herramientas:

- **Estándares de utilidad:** Intentan establecer si la evaluación sirve para los objetivos propuestos en la misma.
- **Estándares de viabilidad:** Hacen referencia a los recursos necesarios para llevarla a cabo.
- **Estándares de propiedad:** Definen la necesidad del respeto a la privacidad y a los derechos de las personas que son evaluadas.
- **Estándares de precisión:** Aluden a la rigurosidad y seriedad en los planteamientos y en su puesta en práctica.

2.2.3 Fases de la evaluación y calidad en programas

1. Planteamiento de la evaluación

Aquí se delimita lo siguiente: se establece un modelo de evaluación, se define lo que se va a evaluar, quién, para qué fines y con qué recursos. Se comprobará también la viabilidad de la evaluación, se definirá los mecanismos de cómo realizarlo, en qué plazos, de dónde se obtendrá la información y los métodos más adecuados para realizar la investigación.

2. Formulación del diseño de la investigación evaluativa

Implica el desarrollo de la metodología definida en la anterior fase, de acuerdo con los objetivos trazados de la evaluación y los indicadores diseñados para ese fin. Aquí se diseña puntualmente el plan de recogida de información, con los recursos, fases, temporización, metodología, etc. Es aconsejable el uso de diversas técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas, con un carácter complementario.

3. Recopilación de información

Se ejecuta la investigación de campo con los participantes seleccionados (trabajadores, jefaturas del programa, beneficiarios o todos los grupos a la vez). Las herramientas dependerán de la metodología seleccionada, si se trata de cuestionarios, se realizarán diversos pre-test, si se trata de entrevistas se seguirán criterios o estructuras especiales para la población seleccionada.

4. Análisis de datos y presentación de resultados

Los resultados definirán en qué grado se están cumpliendo los objetivos, cuáles fueron las percepciones, las deficiencias y las dificultades que afrontó el programa. Los resultados deben de ser estructurados en un informe donde se denote claramente los hallazgos más relevantes que tengan utilidad para el aseguramiento de calidad del programa, evitar desperdicio de recursos, continuar con la mejora continua para los beneficiarios.

5. Aplicación de resultados y toma de decisiones

El informe de evaluación presentará una utilidad real si es verdaderamente aplicable en alguna situación del programa. Aunque la evaluación haya sido práctica y claramente aplicable, en numerosas ocasiones no se introducen los cambios propuestos debido a la falta de voluntad para hacerlo, o bien porque no pueden llevarlos a cabo como consecuencia de la existencia de determinados intereses, tanto internos como de grupos externos a la propia organización, que pueden verse afectados y mostrar reticencias.

Calidad en programas sociales

La calidad en organizaciones permite generar un desempeño apropiado y encaminarse en criterios de competitividad, en el caso de este tipo de programas que no buscan generar recursos económicos, la calidad se distingue en la evaluación de valores, normas, principios y procedimientos, que aseguren una mejor atención a sus beneficiarios.

La calidad incluye indudablemente las percepciones de los clientes (en este caso beneficiarios, ya que sus necesidades y expectativas se centran generalmente en las actividades de inspección y control de productos, para garantizar que se ajustan a las especificaciones técnicas. En la actualidad, por el contrario, plantear

la mejora de la calidad implica una orientación hacia el cliente externo, y considerar la motivación y satisfacción de los profesionales de la organización como uno de los objetivos principales.

La evaluación no es lo mismo que todo un proceso complejo de gestión de calidad, ya que este último considera el resultado de un servicio, y la motivación y satisfacción de los beneficiados, además de su cualificación técnica (Gómez-Mateos, 2012)

El concepto de calidad total resalta con los siguientes (Ishikawa, 1990; citado por Gómez-Mateos, 2012):

- **Liderazgo:** Corresponde a la dirección la iniciativa de introducir la cultura de la calidad y el objetivo de mejora continua.
- **Orientar al cliente (beneficiario):** Considerando que la satisfacción ha de ser de todos los miembros, tanto de los clientes externos como de los internos. Se trata de una orientación hacia los resultados.
- **Eficiencia:** Mediante una reducción de costes que permita la competitividad del producto, considerando que el coste de la no-calidad es mayor que la inversión en calidad, pues conlleva gastos derivados de los fallos detectados, tanto internos como externos. En la medida que la inversión en prevención sea mayor, el coste de los errores será menor.
- **Gestión basada en la prevención:** Buscando la realización correcta de tareas desde el inicio del proceso, lo que origina a su vez una disminución de las acciones de control.
- **Motivación, implicación y participación:** Todos los involucrados, (RR.HH.) de los recursos humanos de la organización, aspectos imprescindibles si se pretende aplicar un plan de calidad
- **Mejora permanente y continua:** Buscando la innovación que permita la adaptación a las dinámicas y cambiantes necesidades y expectativas de los beneficiarios, como forma de garantizar un éxito continuado.
- **Mejora de procesos:** Ya que los resultados son siempre susceptibles de ser mejorados a través de sus procedimientos. Para ello será necesaria una gestión con datos rigurosos que faciliten la toma de decisiones.

- **Responsabilidad social:** Mediante la implicación de la organización en la comunidad o entorno humano y social en los que tiene su ubicación.

Para poder hacer efectiva la calidad total, la iniciativa para su implantación debe corresponder a los niveles más altos de una organización (Calvo, 2011, citado por Gómez-Mateos, 2012). En otras palabras, son los directivos los que, proporcionando los medios adecuados, han de impulsar el cambio cultural necesario para su desarrollo.

*La implantación de la calidad ha de representar
un proceso continuo de mejora.*

Debe ser un valor y formar parte de la cultura organizacional, asumiendo que nunca se llega a la calidad total absoluta porque todo es susceptible de ser mejorado.

La mejora permanente es un proceso del que forman parte la planificación y la evaluación. Una planificación adecuada de la misma, en base a necesidades y percepciones de los clientes, requiere estudiar el contexto y analizar qué esperan del producto o servicio. Todo ello va a permitir la evaluación posterior y tomar las medidas necesarias por parte de la organización para su perfeccionamiento

Aibar (2003) afirma que la evaluación de la eficacia del desempeño organizacional requiere previamente se haya llevado a cabo un proceso de planificación en el que se establezcan los objetivos a alcanzar.

Kanter y Summers (1994), citado en Aibar (2003) consideran que, dado los objetivos considerados claves para una entidad pueden variar a lo largo del tiempo con las distintas etapas de su ciclo de vida, las medidas o indicadores de eficacia variarán también en consonancia con el cambio experimentado por los objetivos, configurándose así el término eficacia como una medida de la mejora continua de la organización.

La eficacia se refiere a los resultados que se obtiene frente a las metas en el logro de los objetivos de la organización. Para que sean considerados eficaces, las tareas deben estar priorizadas y según su prioridad de deben ejecutarse de manera ordenada. Es el grado en que un procedimiento o servicio puede lograr el mejor

resultado posible. Es la relación objetivos/resultados bajo condiciones ideales y se expresa por la siguiente fórmula:

Eficacia= Objetivos/Resultados

Cuando se crean condiciones de máximo acondicionamiento para alcanzar un fin y este se logra, los recursos puestos en función de este fin son eficaces (Lam Díaz & Hernández Ramírez, 2008).

2.2.4 El programa Vaso de Leche

Es un programa que entrega una ración diaria de alimentos a una población beneficiaria en situación de pobreza o extrema pobreza.

El Programa del Vaso de Leche surgió en 1983, por decisión de la Municipalidad de Lima siendo alcalde Alfonso Barrantes Lingán partidario de Izquierda Unida. El objetivo fue solucionar la deuda alimentaria provocada por la crisis económica que atravesaba el país. Por lo tanto, se creó mediante la Ley N° 24059 el 4 de enero de 1985 a través de las acciones que se consiguió en el gobierno del arquitecto Fernando Belaúnde, cuenta con Normas Complementarias para su ejecución, establecidas mediante las Leyes N° 27470 dictada el 3 de junio del 2001 y N° 27712 dada el 30 de abril de 2002 (MIDIS, 2017).

Se creó como el típico ejemplo de una experiencia local dirigido por un grupo de personas necesitadas que luego por interés de grupos sociales de la misma condición se amplió a nivel nacional, expandiéndose en todos los distritos del país. Sus inicios se produjeron por iniciativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana, de manera informal a partir de los años 1983 - 1984. El Vaso de Leche surge de la expectativa de reemplazar la escasa cobertura de los Programa de Alimentación Materno Infantil (PRODIA Y PAMI) a cargo del MINSA y la desactivación del Programa de Alimentación Escolar (PAE), al mismo tiempo se articula a la propuesta de incorporar la participación comunitaria mediante la corresponsabilidad de la operativización con los diferentes comités de beneficiarias de escasos recursos.

Esas épocas la organización de las mujeres que pertenecían a los sectores populares se había hecho sentir en escenarios públicos desde fines del año 1970, con la organización de los Comedores Populares en 1979, ante las primeras manifestaciones de la crisis económica a consecuencias de la situación política se

involucraron rápidamente ante la convocatoria para participar en los Comités de Vaso de Leche.

Los comités de Vasos de Leche se multiplicaron en la capital Lima hasta que se convirtió en una gran organización regulada por la municipalidad de Lima, realizando durante su primer año la distribución de un millón de Vasos de Leche, lo que requirió la formación de 7.400 comités en los barrios donde operaba el Programa. Este número aumentó gradualmente en los años siguientes.

El éxito de esta iniciativa de formar parte del programa significó que poco después, grupos sociales de escasos recursos comenzaron a aparecer en varios lugares para lanzar el Programa en sus lugares de origen.

La movilización de grupos sociales con un mismo objetivo ha sido extrema y persistente en diversos puntos del territorio nacional, por lo que, la institucionalización y concretización del Vaso de Leche se volvió legal para miles de madres de escasos recursos. Esto dio resultados cuando se envió una solicitud del gobierno central y al Congreso para que legislen y así hacer permanente el Programa que nació como una emergencia ante una necesidad y convertirlo en una propuesta para todo el país. El 5 de diciembre de 1984, en las calles de Lima se sintió la movilización de 25.000 mujeres de 33 distritos que exigieron la ley del Vaso de Leche.

Gracias a estas acciones, el gobierno del arquitecto Fernando Belaunde el 4 de enero de 1985, firmó la Ley 24059 que convertiría el Vaso de Leche en un Programa de asistencia alimentaria para las mujeres madres y niños, en todos los municipios provinciales del país.

El 17 de agosto de 1985, el Teatro Segura fue escenario de la Asamblea Metropolitana de Comités de Vaso de Leche. En este evento participaron 1.200 madres coordinadoras de 33 distritos metropolitanos, quienes acordaron exigir la aprobación y el financiamiento de la ley, así como el reconocimiento de los comités Vaso de Leche en los Programas dentro del gobierno central.

Cuatro meses después, el 6 de diciembre, las madres nuevamente salieron a reclamar insistiendo el financiamiento del Programa tal como establecía la Ley 24059. Esta movilización fue decisiva para que en la Ley de presupuesto de 1986 se establezca el artículo 225, y a partir de esa fecha, el Ministerio de Economía y

Finanzas (MEF) estaría obligado a transferir elementos económicos a los municipios para apoyar el Programa Vaso de Leche.

En 1991, en el marco de la ley del mismo año, se integró el Programa del Sistema Nacional de Compensación y Desarrollo Social cuyo objeto era formular, coordinar, ejecutar y evaluar en las áreas de alimentación, salud y empleo temporal productivo, dirigido a la mayor parte de sector más pobre del territorio nacional.

Si bien la Ley 24509 fue un paso adelante para la institucionalización del Programa, las mujeres de los comités ya tenían una visión mucho más amplia de las posibilidades de su forma de organización. En sus documentos indicaron que sus objetivos era tomar acciones contra el hambre con una lucha para cambiar la realidad que condicionaba la miseria generalizada, concretar la mayor participación de las mujeres y la comunidad en las modalidades de autogestión y cogestión, en efecto se verificó que gracias a las protestas y peticiones se llegó a materializar dicha petición.

Sin embargo, de acuerdo a algunos de los entrevistados (expertos), tanto los inicios del Programa en la Municipalidad de Lima Metropolitana como su creación a nivel nacional, fue una respuesta política del gobierno de entonces a un problema social que poseía necesidades por satisfacer, más que una aproximación técnicamente válida para enfrentar sus objetivos reales de “reducir la desnutrición de grupos sociales [...] vulnerables” (Programa Perú, s/a).

Misión y Visión

Misión: El Programa de Vaso de Leche (PVL) de la Municipalidad Provincial de Puno tiene la misión de garantizar y mejorar el nivel de bienestar de las personas y grupos sociales vulnerables que sufren exclusión, que viven en situación de pobreza y extrema pobreza, en el marco del respeto, protección y promoción de los derechos humanos.

Visión: Extender los derechos sociales de las beneficiarias, con prioridad en la población de pobreza extrema y pobreza, exclusión y vulnerabilidad niños y niñas menores de seis años con desnutrición crónica favoreciendo el acceso a servicios públicos de calidad y a las actividades productivas, a través de actividades conjuntas entre el gobierno local, las familias, MIDIS, MINSA, MINEDU,

Ministerio de Agricultura y otras entidades del Estado, así como instituciones privadas y organizaciones sociales de base.

Objetivos

Mejorar el nivel nutricional de los sectores más pobres contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de la población vulnerable que por su precaria situación económica, no se encuentra en condiciones óptimas para satisfacer sus necesidades básicas. El programa tiene que prevenir la desnutrición y al mismo tiempo promover los beneficios que ofrece a la población y también focalizar los grupos sociales más necesitados.

Administración del Programa

La Ley N°27470 indica que todas las municipalidades están comprometidas de la ejecución del Programa del Vaso de Leche, en coordinación con la Organización del Vaso de Leche, instituye programas, coordinan y ejecutan la implementación de dicho Programa en sus etapas de selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación. Al mismo tiempo les corresponde a las municipalidades registrar la información de los beneficiarios en el aplicativo informático Registro Único de Beneficiarios del Programa del Vaso de Leche (RUBPVL).

En cada municipalidad provincial o distrital se accede a un comité de administración del Programa del Vaso de Leche, cuya conformación es aprobada mediante resolución de alcaldía con convenio del concejo municipal, que son organizados de la forma siguiente:

a. Comité de Administración

Está conformado por las personas siguientes:

- El alcalde o el funcionario que delegue de acuerdo a Ley.
- Un funcionario municipal (puede ser el jefe del PVL).
- Un representante del Ministerio de Salud.
- Un representante de la Asociación de Productores Agropecuarios de la Zona, debidamente acreditado por el Ministerio de Agricultura.
- Tres representantes de la Organización del Vaso de Leche.

Las funciones del Comité Administrativo son:

- Coordina la selección de beneficiarias y su empadronamiento con las Organizaciones Sociales.
- Efectúa la depuración y selección de las beneficiarias.
- Elabora el requerimiento de productos o insumos, y solicita su compra al Área de Abastecimientos de la municipalidad.
- Elabora el Cronograma de Distribución de los productos y lo entrega al almacén municipal.
- Elabora la información de ejecución mensual sobre uso y destino de los recursos asignados al Programa del Vaso de Leche.

b. Comité de Vaso de Leche

Conformado por madres con hijos en edad (considerados como beneficiarias que se encuentren en situación de pobreza y pobreza extrema), los mismos que residen en la jurisdicción territorial de la municipalidad, algunos de estos son:

- Niños y niñas de 0 a 6 años
- Madres Gestantes
- Madres que dan de Lactar

La función principal como máximo es de dos años, tiempo en el cual representa a sus miembros y beneficiarias, la elección de sus miembros es por una asamblea democrática, para validar la elección se hace por mayoría calificada. Está integrado por una junta directiva conformado por la estructura orgánica siguiente:

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretaria de Actas
- Fiscal
- Almacenera
- Vocal

Filtración en beneficiarios

De manera equivalente, es importante determinar si los beneficiarios conforman parte de la población objetivo que determina el Programa. Los números filtrados muestran un escenario menos adverso en el caso de cobertura insuficiente, pero está lejos del nivel óptimo de cobertura. A diferencia de la subcobertura, el nivel de filtración es relativamente más uniforme para cada programa. Esto no identifica un Programa en el que se encuentra el enfoque más ineficiente; sin embargo, se puede decir que la ineficiencia estuvo presente en igual medida en todos los programas sociales del gobierno del presidente Humala. Por lo tanto, la innovación de la administración de los programas sociales es progresivo desde el 2013.

Al considerar el enfoque de pobreza multidimensional, se observa un nivel de filtración menor; es decir, hay personas que no son parte de la población objetivo, pero que aún se benefician de uno o más de estos programas sociales. Esto muestra dos hechos claros: primero, los beneficiarios mal focalizados y, segundo, hay un tema de gestión al beneficiar a personas que no forman parte de la población objetivo. Es decir, el primero se refiere explícitamente al proceso de focalización, mientras que, el segundo hace referencia solo al caso de las filtraciones (Vásquez, 2013).

Para poder conocer sobre uno de los sistemas de filtración de beneficiarias es importante conocer el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) y el filtro durante el empadronamiento y reempadronamiento en el Programa Vaso de Leche.

Sistema de Focalización de Hogares

Es un sistema que proporciona información sobre la situación socioeconómica de los hogares y ayuda a identificar a los usuarios potenciales que cumplen requisitos para formar parte de un los Programas Sociales, para priorizar la atención a los más pobres y vulnerables en la sociedad. Para ello, el SISFOH utiliza un conjunto de normas y procedimientos que permiten al Estado dotar de recursos públicos a grupos poblacionales prioritarios en el marco de una política de inclusión social.

Por la Ley N° 29951, la Unidad Central de Focalización (UCF), a cargo de la operación del SISFOH se encuentra bajo el ámbito de la Dirección General de

Gestión de Usuarios del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con carácter permanente, por lo tanto, la filtración de beneficiarios se dar por medio del SISFOH (Andrade, 2014).

En el artículo 26° de mencionada Ley indica que para la incorporación de nuevos usuarios a los Programas Sociales o de subsidios del Estado que se confeccionen bajo criterios de focalización por persona de forma individual, en el marco de las prácticas legales vigentes de los Programas, es necesario que los nuevos usuarios de bajos recursos se identifiquen con el Documento Nacional de Identidad (DNI) para evitar la infiltración y sean seleccionados tomando en cuenta la clasificación socioeconómica que es proporcionada por la Unidad Central de Focalización (UCF) del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) que se encuentran dentro de un municipio y la Novena Disposición Complementaria Final (La información validada por cada municipalidad es remitida al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, bajo responsabilidad). El nivel de pobreza de los hogares que identifica el SISFOH es:

- Pobre extremo
- Pobre
- No pobre

b. Empadronamiento y reempadronamiento

Según la Ley No. 27470, establece expresamente que los municipios, en coordinación con el Comité Administrador del Vaso de Leche, realizarán registros a través de empadronamiento para determinar la población objetivo del Programa e informará a los seis meses al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), bajo la responsabilidad del encargado directo.

De igual manera, la norma técnica sobre la remisión del resumen de empadronamiento distrital de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche, aprobada mediante la Resolución Jefatural N.º 217-2006-INEI establece que el empadronamiento de la población objetivo del Programa del Vaso de Leche será convocado por la autoridad municipal en coordinación con el Comité de Administración del Programa y se organizará con la participación de los Comités de Base y/o Comités Locales, mediante entrevista directa y llenando las fichas

socioeconómicas o formatos aprobados por la municipalidad (Andrade & Enero, 2014).

Cobertura

Según la Ley N° 27470 en el Artículo 6 indica que las municipalidades dan prioridad a las beneficiarias del Programa del Vaso de Leche según prioridades y requisitos que el usuario debe de reunir antes de ser inscrito:

Primera prioridad:

- Niños de 0 a 6 años
- Madres gestantes y en período de lactancia.

Es la población que recibe atención urgente, y si se encuentran en desnutrición con más razón porque también son atendidos los afectados por tuberculosis.

Segunda prioridad:

- Niños de 7 a 13 años siempre en cuando se cumpla con la atención a la población de la primera prioridad.

Tercera prioridad:

- Los adultos mayores que no sean beneficiarios de algún Programa y personas afectadas por tuberculosis.

Teniendo en cuenta que para ser beneficiario debe vivir de manera permanente cuatro días a la semana o como mínimo de tres meses previos a la inscripción en un sector donde exista un comité de Vaso de Leche (República, 2001).

Requisitos:

- Un formato de solicitud, donde debe detallar sus nombres y apellidos, número de DNI, correo electrónico y teléfono de contacto del interesado.
- Una copia de DNI ampliado para que sea legible.
- Si el usuario tiene niños: Portar copia del DNI de la madre o tutor(a). En caso el niño sea menor de 7 años y no cuente con DNI, puede presentar la copia de su partida de nacimiento.
- Si es mujer gestante: Copia de carné de control del menor prenatal. En caso sea menor de edad, debe agregar la copia de DNI de su tutor(a).

- Si es madre lactante: Adjuntar certificado de Nacido Vivo (CNV) y copia de la partida de nacimiento de su hijo (menor de 6 meses).
- Si es afectado por tuberculosis: Portar certificado de salud, donde se indica la fecha de inicio y término del tratamiento.
- Ficha de resultado de clasificación socioeconómica, en estado de pobreza o pobreza extrema emitida por SISFOH.

Base legal del programa

- Ley N. ° 24059 - Ley de creación del Programa del Vaso de Leche. 21 de diciembre de 1984.
- Ley N. ° 26637 –Normas referidas a la Administración del Programa del Vaso de Leche. Publicado el 24 de junio de 1996.
- Ley N. ° 27470 –Normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche. Publicado el 3 de junio de 2001.
- Resolución Ministerial N. ° 711-2002-SA/DM – Valores Nutricionales Mínimos de la ración del Programa del Vaso de Leche. Publicado el 25 de abril de 2002.
- Resolución Ministerial N. ° 451-2006-MINSA –Norma Sanitaria para la Fabricación de Alimentos a Base de Granos y Otros, destinados a Programas Sociales de Alimentación. Publicado el 13 de mayo de 2006.
- Ley N. ° 27712 – Ley que modifica la Ley N. ° 27470, Ley que establece las Normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche. Publicado el 1 de mayo de 2002.
- Informe Macro del Programa del Vaso de Leche, Contraloría General de la república.
- Informe Macro N. ° 038-2009-CG/PSC-IM, Informe Macro de Auditoria y Visitas Inopinadas al Programa del Vaso de Leche 2008. Contraloría General de la república.
- Informe Macro N.° 113-2010-CG/PSC-IM. Informe Macro sobre la Gestión del Programa del Vaso de Leche periodo 2008, Contraloría General de la república.

2.3 Marco Conceptual

Beneficiario social

Según Frank van Steenberg y Tuinhof (2009) es la persona a quien le corresponde por derecho propio, la calidad de acreedor de la obligación del asegurador. Por lo tanto, un beneficiario es la persona que recibe algo a cambio de sobre salir de la situación en el cual se encuentra, para que una vez superado de la prioridad a otra persona.

Calidad de vida

Según Frank van Steenberg y Tuinhof (2009) la calidad de vida resulta de una combinación de factores objetivos y subjetivos. Donde el aspecto objetivo depende del individuo cuando aprovecha sus habilidades en el aspecto intelectual, emocional. Las circunstancias que interactúan con él en lo cultural, político, socioeconómica y otros. Lo subjetivo está dado por la mayor satisfacción del individuo en cuanto se encuentra satisfecho, el grado de realización de sus aspiraciones personales por la percepción que él o la población tiene de las condiciones de vida globales, tiendo como resultado por sentimientos positivos o negativos.

Según Galván (2014) la calidad de vida está orientada a un estilo de vida, donde es permisible tener facilidades a una vida saludable que favorezca la existencia plena de todos. Estos modos de vida dependerán de un cuidado consciente de la naturaleza que permitan a los seres que habitan este planeta lo necesario para una existencia placentera y para reforzar todos los valores sociales.

Eficacia

De acuerdo con Mejía (2012) es el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados fueron alcanzados. Se logra la eficacia cuando se concentran los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que deben realizar efectivamente para lograr los objetivos formulados por una persona o un ente. Se analiza la eficiencia, desde el punto de vista de recursos y capacidades, como base de una ventaja en el proceso administrativo de carácter sistémico para comprender algunas fortalezas.

Filtración

En Programas Sociales la filtración es importante para la atención de un sector de población que no puede satisfacer algunas de sus necesidades, filtrar es lo mismo que seleccionar beneficiarias en un Programa que no son parte de la población objetivo, aplicando criterios que caracterizan la condición socioeconómica de una persona.

Pobreza

Se refiere a múltiples factores que acontece en una persona donde uno de ellos puede ser la carencia de ingreso, riqueza o recursos para adquirir un bien o consumir las cosas que necesitan y en ese sentido satisfacer la necesidad a corto, largo o mediano plazo. “Los pobres son aquellos cuyos medios de vida pueden ser suficientes, pero son apenas suficientes para una vida decente e independiente; los “muy pobres” serían aquellos cuyos medios de vida resultan insuficientes de acuerdo a un nivel de vida considerado normal en ese país” (Spicker, 2009, p. 24).

La ONU ha definido a la pobreza como “la condición caracterizada por una privación severa de necesidades humanas básicas, incluyendo alimentos, agua potable, instalaciones sanitarias, salud, vivienda, educación e información. La pobreza depende no sólo de ingresos monetarios sino también del acceso a servicios” (ONU, 1995, p. 57).

Programas sociales

El propósito de los programas sociales según la (Contraloría General de la República, 2008) es la organización y participación de la población involucrada, para mejorar sus competencias e incluirla en la priorización, ejecución y evaluación. Los Programas Sociales se deben articular durante el proceso de inscripción para focalizar a la población más vulnerable y dar la oportunidad de que se supere por un cierto tiempo y luego este tiene que ceder el cupo a otra beneficiaria que posee necesidades por satisfacer durante el periodo crítico de vida que le tocó vivir. Los programas sociales son de ayuda comunitaria e individual para el fortalecimiento de la población de escasos recursos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

El proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, de alcance descriptivo; como refiere Sampieri (2016) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92). Asimismo, la investigación es de carácter explicativo porque “Se enfoca en explicar del por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variable” (p. 98).

3.2 Diseño de investigación

La investigación es no experimental transversal como afirma Sampieri (2016) “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154).

3.3 Población y muestra

El universo poblacional de estudio estuvo constituida por la cantidad total de las beneficiarias del Programa Vaso de Leche de la provincia de Puno, conformado por 4309 beneficiarias, los cuales se hallan organizadas en 127 comités urbanos y comunales, dentro del cual existen dos prioridades, la primera que se encuentra integrada por los niños de 0 a 6 años de edad, madres gestantes, madres que se encuentran en periodo de lactancia; la segunda, conformado por niños de 7 a 13 años, además de personas de la tercera edad y otras con TBC.

La determinación del tamaño de la muestra fue a través del muestreo aleatorio simple los que fueron identificados de la manera siguiente:

n = Tamaño de la muestra **353**

N = Población total **4309**

p = Proporción de elementos con características de interés **0.5**

q = Proporción de elementos sin la característica de interés ($Q=1-P$) **0.5**

Z = Nivel de confianza específico ($95\%=1.96$) **1.96**

e = Margen de error **0.05**

Formula de tamaño de muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * pq}$$
$$n = \frac{4309 * (1.96)^2 * 0.25}{(0.05)^2 * (4309 - 1) + (1.96)^2 * 0.25}$$
$$n = \frac{4,138.3636}{11.7304}$$
$$n = 352.789640$$
$$n = 353$$

Por lo tanto, la muestra con el cual se trabajo tuvo como margen de error de 0.5% y un nivel de confianza de 95% por lo tanto la población estudiada comprende de 353 beneficiarias del Programa Vaso de Leche.

3.4 Técnicas e instrumentos

Técnicas

Encuesta: Para el logro de los objetivos planteados en la investigación, se aplicó la técnica de la “encuesta” que se realizó a las beneficiarias del Programa, como indica Aigner (2005) “la encuesta puede adaptarse para obtener información generalizable de casi cualquier grupo de población” (p.3).

Revisión bibliográfica: Constituye una etapa fundamental de todo proyecto de investigación y debe garantizar la obtención de la información más relevante en el campo de estudio, de un universo de documentos que puede ser muy extenso (Sabour, 2017).

Instrumento

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario, el cual se aplicó a las beneficiarias del Programa Vaso de Leche, con una previa presentación del tema de investigación. Así como Aigner (2005) sostiene que “El cuestionario es un formulario con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas que se han de formular de idéntica manera a todos los encuestados” (p.6).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS, DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

4.1 Aspectos generales de los beneficiarios

Figura 1

Valoración general al Programa Vaso de Leche

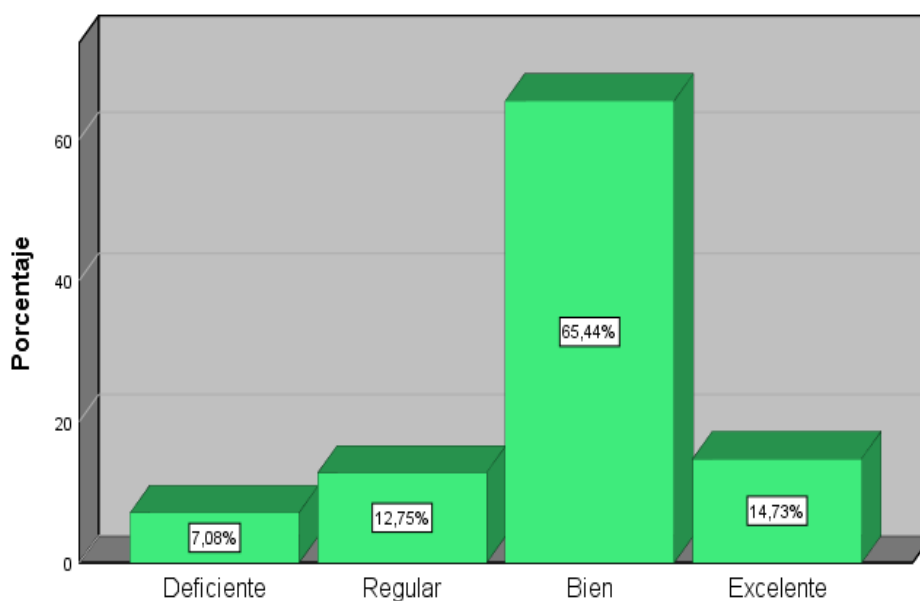
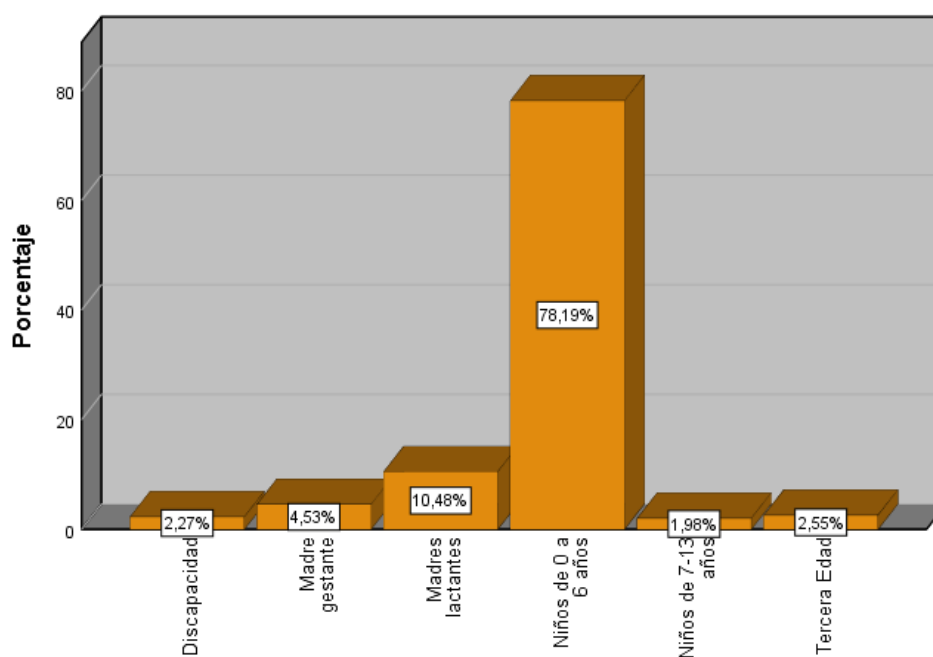


Figura 2

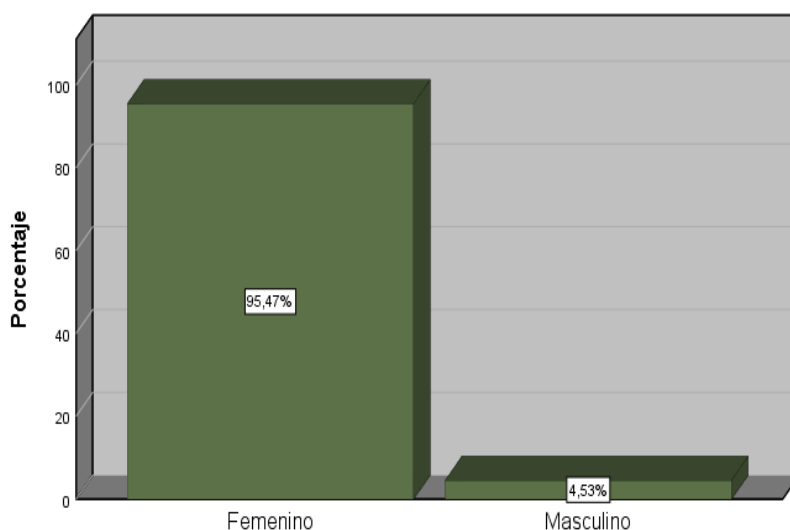
Tipos de beneficiarias del Programa Vaso de Leche



El Programa trabaja acorde a lo que se establece en la Ley N° 27470 Art. 6. Porque según los resultados obtenidos se está dando cabida a la primera prioridad conformada por (niños de 0 a 6 años, madres en periodo de lactancia y madres gestantes) debido a que es la población que más necesita porque velan por el desarrollo personal del menor. Como complemento se tiene a beneficiarias de la segunda prioridad conformado por (discapacitadas (os), niños de 7 a 13 años y tercera edad).

Figura 3

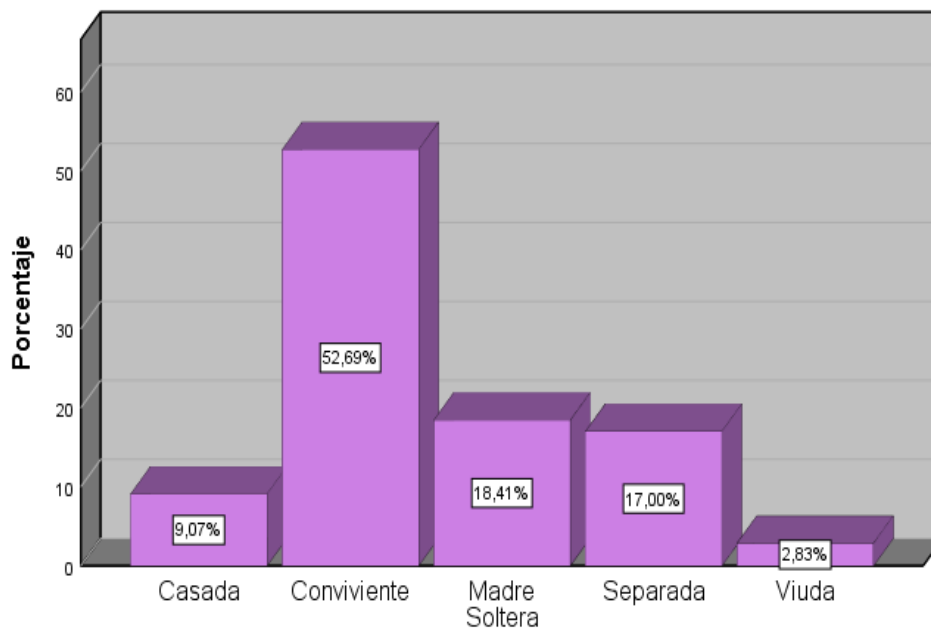
Sexo del apoderado que es beneficiaria del PVL



Se observa una amplia mayoría de socios mujeres, quienes están inscritas para ser beneficiarias según su prioridad y el 4,53% son varones socios del programa siendo minoría. Por lo tanto, se concluye que la mujer puneña está más involucrada con los beneficios que brinda el programa.

Figura 4

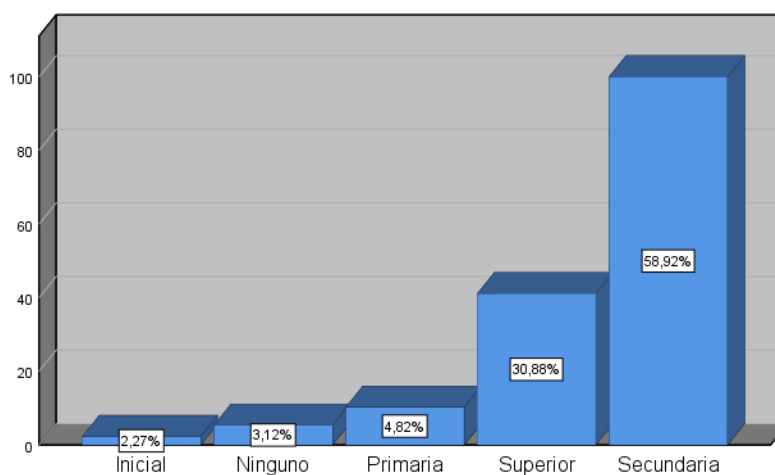
Estado civil de las beneficiarias del PVL



Respecto al estado civil de las beneficiarias del PVL, del total de encuestados de acuerdo a los resultados obtenidos que se muestra en la figura 4, en general se observa que gran parte de la población beneficiaria del PVL no contrajeron el matrimonio por lo tanto son familias que no formalizaron alianza civil o religioso.

Figura 5

Grado de instrucción de las beneficiarias del PVL



La figura 5 muestra que el grado de instrucción de la población beneficiaria con más porcentaje solo logró alcanzar una educación secundaria, lo que implica que, según su condición económica, forman parte de la población objetivo.

Figura 6

Ocupación de las beneficiarias del PVL

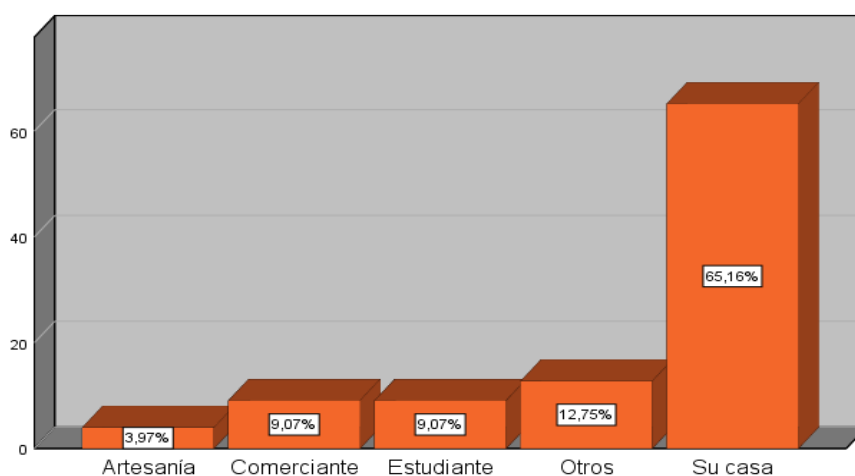
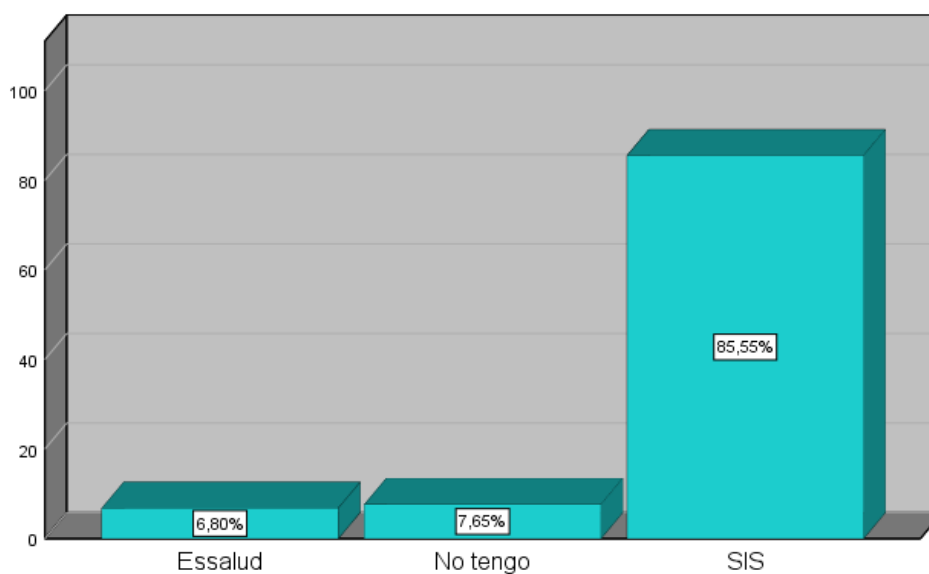


Figura 7

Tipo de seguro que poseen las beneficiarias del PVL



La figura 7 muestra que existe un mínimo porcentaje de beneficiarias que posee un seguro de buena condición económica por lo tanto no deberían estar inscritas en el programa. Al mismo tiempo se debería dar prioridad a quien verdaderamente lo necesita.

Según Solis (2017) el Gobierno del Perú implementó el Seguro Integral de Salud (SIS) con el fin de asegurar a la población en situación de pobreza y permitirle el

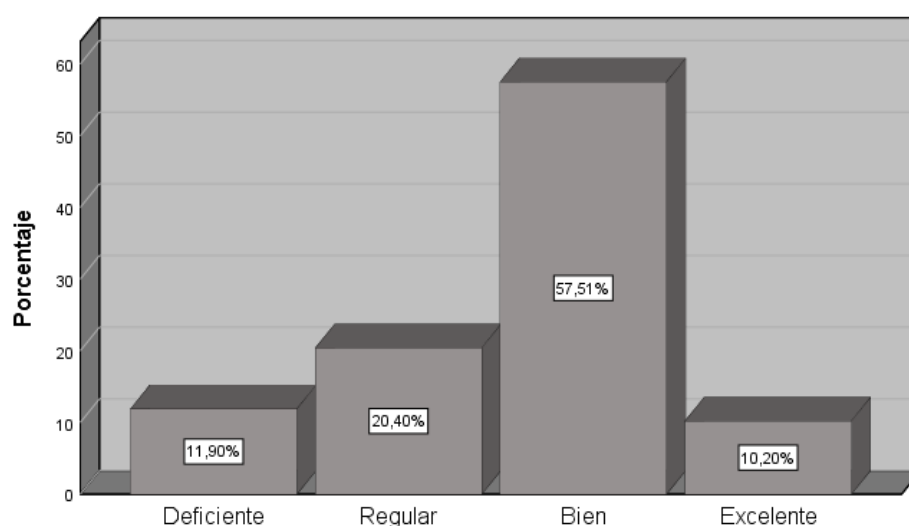
acceso a la atención de salud de forma gratuita, a la vez que retribuye económicamente estas atenciones a los Establecimientos de Salud (EE. SS). La política de gobierno pone en práctica garantizando el apoyo a poblaciones vulnerables y es necesario asegurar que esta atención sea completa, oportuna y de calidad.

4.2 Evaluación de filtración de las beneficiarias

El PVL durante el proceso de inscripción se dedica a seleccionar a las beneficiarias según su condición económica, los funcionarios encargados a través de la base de datos viene informando sobre el estado en la que se encuentran las beneficiarias del Programa, por lo tanto si una persona que estaba en la primera prioridad bajo la modalidad gestante, pero ya dio a luz entonces el programa viene actualizando esa información dejando un cupo en la modalidad gestante e ingresando bajo requisitos a la modalidad lactante; así sucesivamente ingresa o deja de ser beneficiaria del programa siempre en cuando sea una persona que se encuentra en precarias condiciones y que tenga una necesidad de satisfacerse con el apoyo que brinda el programa.

Figura 8

Evaluación de la filtración de beneficiarias en el programa



Como se visualiza en la figura 8, desde el punto de vista de las beneficiarias el 57,51% de las encuestadas refieren que el programa está filtrando “bien” a las beneficiarias durante el empadronamiento y reempadronamiento que se realiza

cada cierto tiempo en el Programa. Mientras el 11,90% de la población encuestada, indica que la filtración es deficiente porque seguramente identificó algunas irregularidades.

Tabla 1

El programa filtra a las nuevas beneficiarias evaluando la ficha socioeconómica

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	159	45,0
En desacuerdo (2)	43	12,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	60	17,0
Totalmente de acuerdo (5)	46	13,0
Totalmente en desacuerdo (1)	45	12,7
Total	353	100,0

Tabla 2

La beneficiaria está conforme con la forma de selección de beneficiarias en el programa

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo (4)	130	36,8
En desacuerdo (2)	73	20,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	47	13,3
Totalmente de acuerdo (5)	71	20,1
Totalmente en desacuerdo (1)	31	8,8
Total	353	100,0

Tabla 3

Beneficiarias de condición económica alta

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	77	21,8
En desacuerdo (2)	83	23,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	89	25,2
Totalmente de acuerdo (5)	34	9,6
Totalmente en desacuerdo (1)	70	19,8
Total	353	100,0

Tabla 4

La aprobación para ser beneficiaria del programa depende de la Presidenta de Comité de Vaso de Leche

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	94	26,6
En desacuerdo (2)	84	23,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	47	13,3
Totalmente de acuerdo (5)	29	8,2
Totalmente en desacuerdo (1)	99	28,0
Total	353	100,0

Cabe resaltar que para la aprobación de una nueva beneficiaria en el Programa no solo depende de la presidenta del Comité, sino también de la fiscalización de los funcionarios del Programa y la evaluación filtrada que desarrolla el MIDIS. En ese sentido las beneficiarias si tienen noción al respecto.

Tabla 5

El Programa debería revisar bien los requisitos durante la inscripción de una nueva beneficiaria

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	150	42,5
En desacuerdo (2)	28	7,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	42	11,9
Totalmente de acuerdo (5)	103	29,2
Totalmente en desacuerdo (1)	30	8,5
Total	353	100,0

Por lo tanto, la mayor población encuestada sugiere que el programa revise bien los requisitos para que las beneficiarias sean quienes realmente lo necesitan y no se pierda una ración dando a una persona pudiente.

Tabla 6

El programa trabaja con la clasificación socioeconómica que le brinda el SISFOH

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	138	39,1
En desacuerdo (2)	53	15,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	50	14,2
Totalmente de acuerdo (5)	70	19,8
Totalmente en desacuerdo (1)	41	11,6
Total	353	100,0

Por lo tanto, las beneficiarias creen que mediante el programa también se puede acceder a la clasificación socioeconómica que se tiene en la base de datos del SISFOH, sin embargo, en realidad no es así. Más por el contrario dentro de la lista de requisitos se debería exigir que la nueva interesada debe presentar el resultado de clasificación socioeconómica que brinda el SISFOH antes de ser inscritas. En la actualidad las interesadas llenan una hoja (ficha socioeconómica) que proporciona el PVL; sin embargo, se cree que en dicha ficha no se evidencia la verdad.

Tabla 7

El programa constantemente realiza nuevas inscripciones para personas necesitadas

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	141	39,9
En desacuerdo (2)	50	14,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	46	13,0
Totalmente de acuerdo (5)	69	19,5
Totalmente en desacuerdo (1)	47	13,3
Total	353	100,0

En ese sentido según la tabla que se presenta, las beneficiarias aprueban el trabajo que vienen realizando los funcionarios dentro del Programa en relación con las constantes inscripciones de personas necesitadas del PVL.

Tabla 8

El programa extrae a las beneficiarias que incumplen con los requisitos solicitados

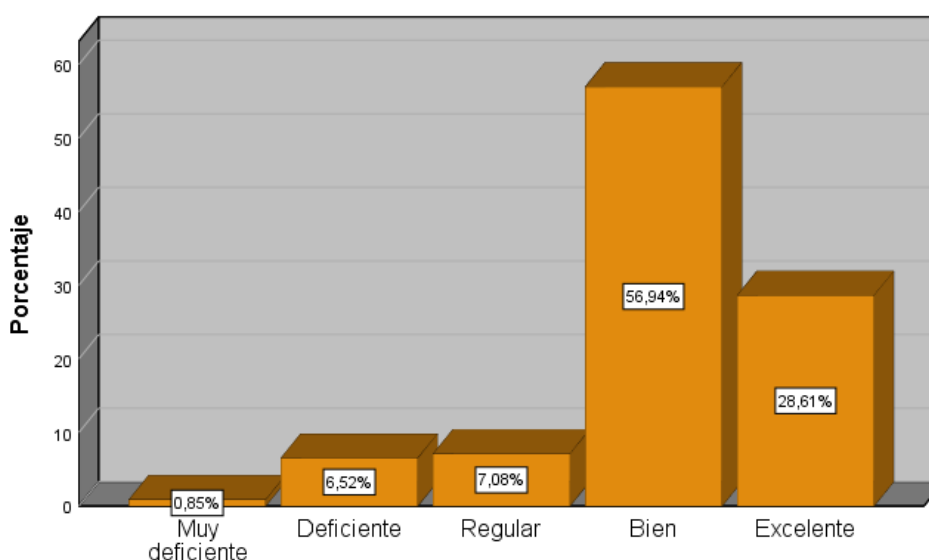
	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	130	36,8
En desacuerdo (2)	69	19,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	57	16,1
Totalmente de acuerdo (5)	58	16,4
Totalmente en desacuerdo (1)	39	11,0
Total	353	100,0

Por lo tanto, cabe indicar que, según las beneficiarias, el programa en Puno cumple con su labor de estar actualizando la información de la base de datos en ese sentido vienen extrayendo a algunos que incumplen con los requisitos del Programa y al mismo tiempo libera un cupo disponible para una nueva beneficiaria de escasos recursos que tiene esa necesidad de ser beneficiaria del PVL.

4.3 Evaluación de cobertura del programa

Figura 9

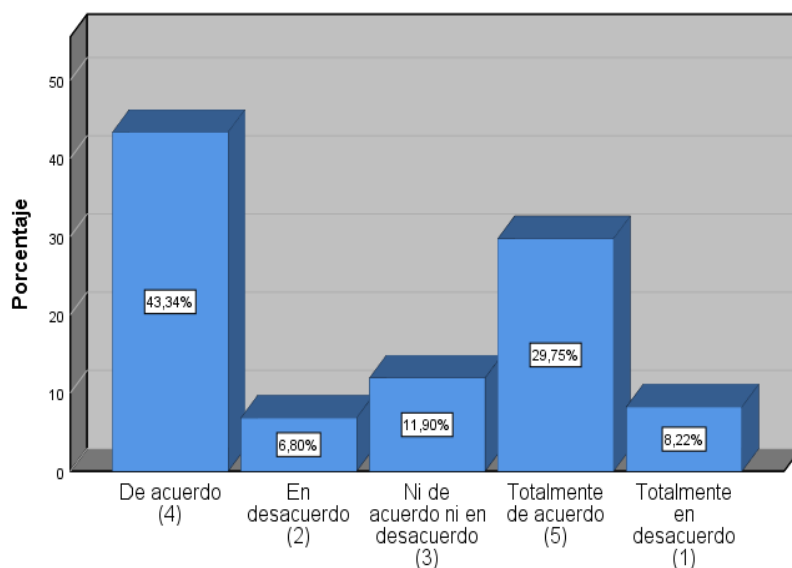
Evaluación general de las beneficiaras sobre la cobertura del programa



Para identificar detalladamente la cobertura del programa desde el punto de vista de las beneficiarias se formularon las siguientes preguntas que se muestra en las figuras siguientes:

Figura 10

Existen usuarios que deberían ser beneficiados por el programa

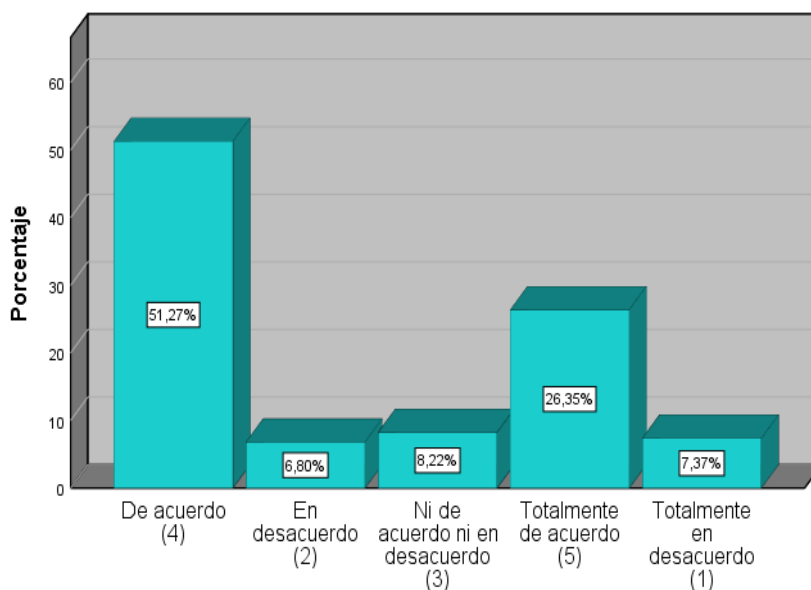


Según la encuesta aplicada a las beneficiarias del programa, se afirma que dentro de la jurisdicción del PVL en Puno existe un sector de población en precarias condiciones que no está siendo beneficiada por el programa, cuando en realidad los funcionarios del PVL deberían focalizar informando sobre la existencia del beneficio que brinda el programa.

Mientras que, de la población encuestada que está “en desacuerdo” es posible deducir que probablemente creen que las actuales beneficiarias son las más necesitadas en los barrios donde existe un comité de vaso de leche.

Figura 11

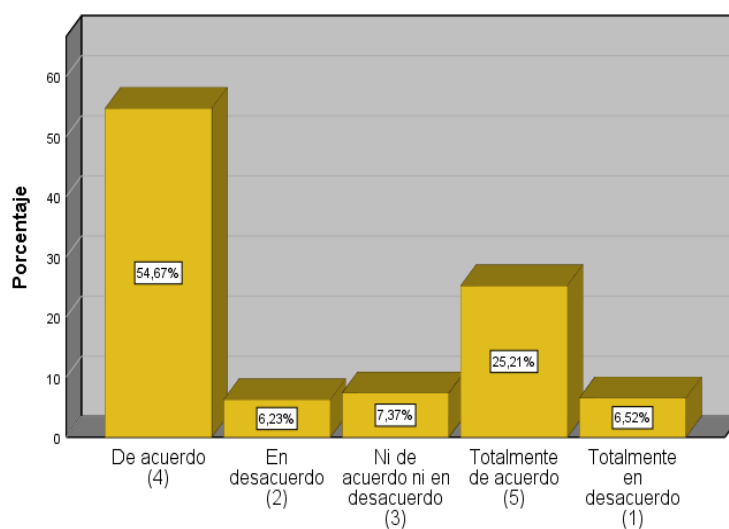
Las beneficiarias del programa son de escasos recursos



Por la figura 11 se deduce que dentro del programa aún existen beneficiarias que no son de escasos recursos al mismo tiempo queda demostrado que porcentualmente la cobertura del programa no es al cien por ciento destinado a personas de escasos recursos. Por ende, se tiene que tener más cuidado durante la inscripción de nuevas beneficiarias y a su vez focalizar con más criterio a familias que viven en condiciones precarias.

Figura 12

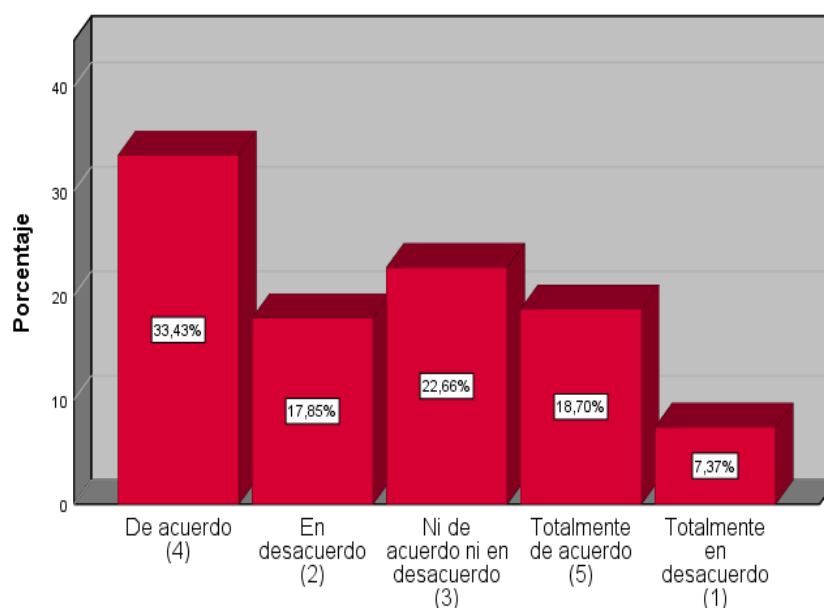
Le comentaron sobre el Vaso de Leche y usted se inscribió en el programa



De igual forma en la figura 12, se infiere que cualquier persona que escucha algo sobre los beneficios que brinda el PVL, la interesada acude a inscribirse desconociendo la población objetivo del programa. Y si la nueva beneficiaria es de buena condición económica se cree que quita una ración uno más necesitado.

Figura 13

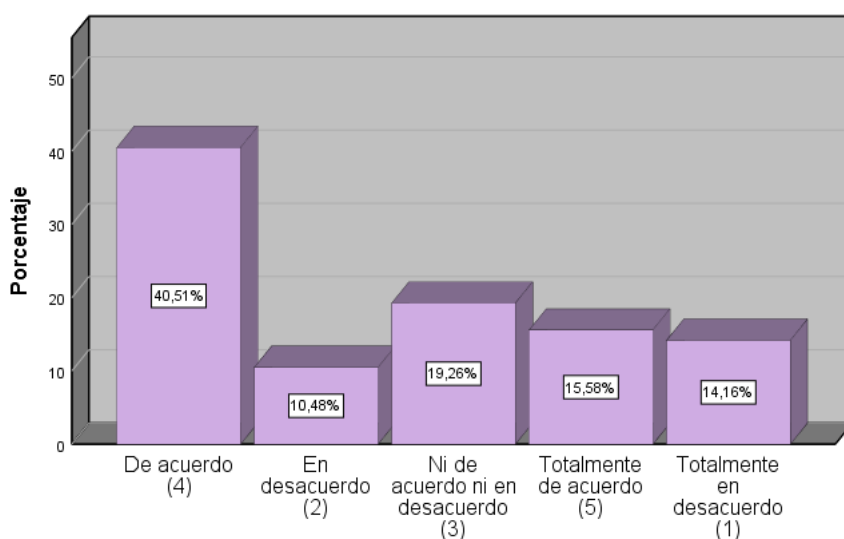
Su clasificación socioeconómica según SISFOH es “pobre extremo”



En la figura 13 se evidencia que existe una pequeña cantidad de beneficiarias que probablemente según la clasificación socioeconómica del SISFOH califica como “no pobre”, es decir, no puede ser beneficiaria del Programa por su condición de vida cómoda en la sociedad y que el PVL debería generar conciencia en esas personas para que en ese cupo pueda inscribirse una persona de precarias condiciones de vida.

Figura 14

Un funcionario del programa le comunica sobre el empadronamiento y reempadronamiento

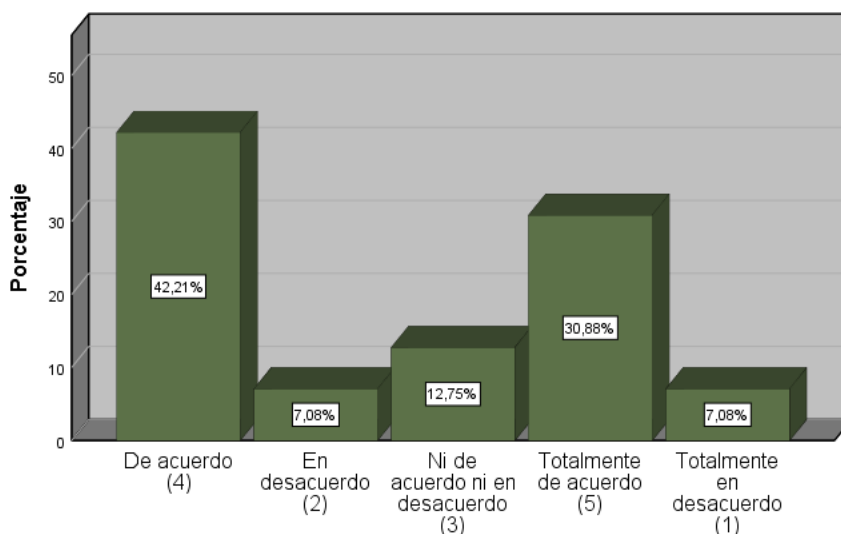


Como se expresa en la figura 14, se identifica que el 40,51% está “de acuerdo” con la premisa y afirma que en realidad un funcionario del programa le comunica sobre el empadronamiento y reempadronamiento; en tanto el 10,48% está “en desacuerdo” con la premisa.

Por consiguiente, la mayoría de la población encuestada afirma que un funcionario del Programa cumple su función de comunicar a las beneficiarias sobre el proceso de empadronamiento y reempadronamiento, mientras un reducido porcentaje de población beneficiaria no recibe comunicado por ningún funcionario del PVL sobre la premisa lo que quiere decir que al desconocer del empadronamiento y reempadronamiento los más probable que estas beneficiarias sean perjudicadas, porque se las puede sacar del programa.

Figura 15

La presidenta de Comité informa sobre los acuerdos del programa



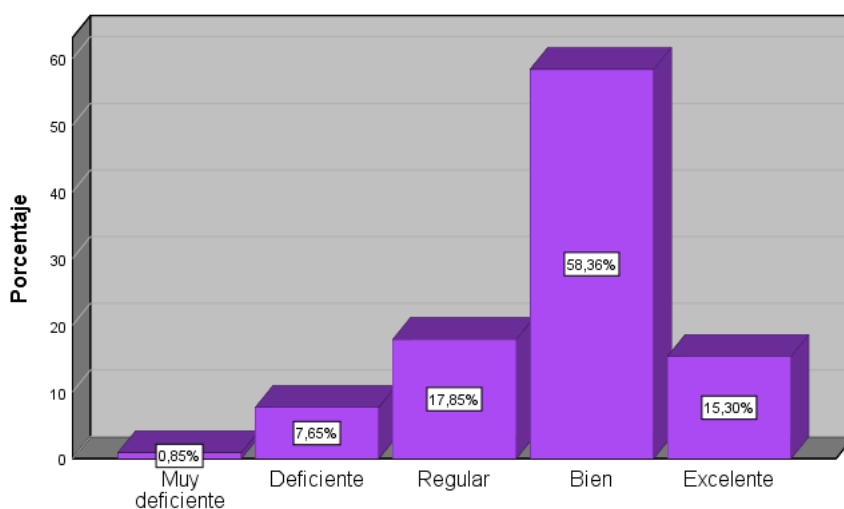
De la figura 15 se deduce que las beneficiarias respaldan la información que le brinda la presidenta de comité frente a los acuerdos que se dan en una reunión ordinaria o extraordinaria entre las presidentas de diferentes comités y los funcionarios del programa. Sin embargo, una reducida cantidad de beneficiarias encuestadas indican estar en desacuerdo porque se encuentran desinformadas sobre las acciones que se dan en el PVL.

4.4 Evaluación de eficacia del programa

El Programa Vaso de Leche viene abriendo las puertas a personas que se encuentran en precarias condiciones de vida. Por ello el PVL está descentralizado en diferentes partes del país a través de las municipalidades. Es así que forma parte de los Programas Sociales que fueron creados para lograr sus objetivos independientemente, así mismo para dicho propósito se acude a la contratación de múltiples profesionales que están capacitados para ejercer sin dificultad su labor y mientras otros desconocen algunas de sus funciones pero que se encuentran trabajando tratando de cumplir lo que se le asigno. A través del proyecto de investigación se evalúa la eficacia del PVL en la Municipalidad Provincial de Puno para conocer el cumplimiento adecuado de las funciones que vienen ejerciendo los funcionarios de mencionado programa.

Figura 16

Evaluación de las beneficiarias sobre la eficacia del programa



Al mismo tiempo para su entendimiento, se evaluó teniendo en cuenta las siguientes tablas:

Tabla 9

La atención que le brinda la responsable del Programa es “muy buena”

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	124	35,1
En desacuerdo (2)	50	14,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	86	24,4
Totalmente de acuerdo (5)	53	15,0
Totalmente en desacuerdo (1)	40	11,3
Total	353	100,0

Por lo tanto, se infiere que un gran porcentaje de la población se encuentra satisfecha con la atención que brinda el PVL lo que quiere decir que la responsable del PVL realiza un trabajo eficiente, en tanto la minoría de las encuestadas refieren no estar conforme con la atención que le brinda la encargada del programa.

Tabla 10*El programa se difunde por las redes sociales y otros medios*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	66	18,7
En desacuerdo (2)	111	31,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	57	16,1
Totalmente de acuerdo (5)	21	5,9
Totalmente en desacuerdo (1)	98	27,8
Total	353	100,0

Se entiende que los funcionarios no se preocupan en difundir el programa por diferentes medios de comunicación para focalizar beneficiarias de escasos recursos y así evidenciar la cobertura de nuevas beneficiarias.

Tabla 1*Recibe capacitaciones organizadas por el mismo programa*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	151	42,8
En desacuerdo (2)	58	16,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	47	13,3
Totalmente de acuerdo (5)	44	12,5
Totalmente en desacuerdo (1)	53	15,0
Total	353	100,0

Lo que significa que las beneficiarias están siendo capacitadas dentro de Programa por lo tanto se estaría dando credibilidad a la eficacia del PVL porque según el Plan Operativo Institucional el programa brinda capacitaciones informativas sobre el programa, preparación de alimentos, formas de comunicación y otros.

Tabla 2*Conoce sobre los requisitos para ingresar al Programa Vaso de Leche*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	180	51,0
En desacuerdo (2)	21	5,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	27	7,6
Totalmente de acuerdo (5)	104	29,5
Totalmente en desacuerdo (1)	21	5,9
Total	353	100,0

La tabla 12 muestra que la mayoría de encuestadas informan que los funcionarios del programa son eficaces al informar sobre los requisitos que el usuario debe tener durante la inscripción. Sin embargo, un mínimo porcentaje de encuestadas indica todo lo contrario, por lo tanto, estaría desconociendo algunos requisitos al momento de inscribirse en el programa.

Tabla 3

Está de acuerdo con los requisitos para ser beneficiaria del programa

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	141	39,9
En desacuerdo (2)	62	17,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	52	14,7
Totalmente de acuerdo (5)	57	16,1
Totalmente en desacuerdo (1)	41	11,6
Total	353	100,0

La tabla 13 muestra que cuando un usuario se apersona a instalaciones del programa y solicita los requisitos para ser beneficiaria, está de acuerdo con lo que le piden y se preocupa en reunirlos para su pronta inscripción. Mientras que las personas que representan al mínimo porcentaje, en base a la encuesta se deduce que algunos requisitos solicitados dentro del programa son inaccesibles y que se ven imposibilitadas en poder reunirlos.

Tabla 4

Tuvo problema con los requisitos del programa durante su inscripción

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	119	33,7
En desacuerdo (2)	67	19,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	62	17,6
Totalmente de acuerdo (5)	35	9,9
Totalmente en desacuerdo (1)	70	19,8
Total	353	100,0

La tabla 14 muestra que las beneficiarias durante la inscripción en el programa tuvieron dificultades con los requisitos, de repente fueron rechazadas, por no portar algún documento en regla, lo que significa que el programa no está siendo eficiente al momento de dar a conocer sobre los requisitos que el usuario debe presentar al momento de la inscripción.

Tabla 15

Recibe visitas domiciliarias por parte del programa

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	123	34,8
En desacuerdo (2)	74	21,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	55	15,6
Totalmente de acuerdo (5)	50	14,2
Totalmente en desacuerdo (1)	51	14,4
Total	353	100,0

Se observa en la tabla 15 que según testimonio de las beneficiaras del PVL, el programa si viene realizando visitas domiciliarias para identificar la situación de vida de las personas de escasos recurso que van a ser recientemente beneficiarias o que ya son beneficiarias del programa, lo que quiere decir que en este aspecto el programa si está siendo eficaz.

Tabla 16

Los productos que le da el programa son entregados en su debido momento

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	156	44,2
En desacuerdo (2)	39	11,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	60	17,0
Totalmente de acuerdo (5)	86	24,4
Totalmente en desacuerdo (1)	12	3,4
Total	353	100,0

Se observa en la tabla 16 que el programa si está cumpliendo con la entrega de los productos en la fecha y hora que se acuerda antes de la distribución de los productos, con lo que según este aspecto el programa estaría siendo eficiente en este aspecto. Pero un mínimo porcentaje está en desacuerdo porque según ellos el Programa no está entregando los productos en el tiempo que se establece.

Tabla 17

Está satisfecha con el Programa Vaso de Leche

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	152	43,1
En desacuerdo (2)	18	5,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	61	17,3
Totalmente de acuerdo (5)	96	27,2
Totalmente en desacuerdo (1)	26	7,4
Total	353	100,0

Lo que quiere decir que del total de encuestadas la mayoría de las beneficiarias se encuentra satisfecha con el Programa, puede ser por los beneficios que este brinda porque pretende reducir un porcentaje de gasto económico en la canasta familiar, pero al mismo tiempo existe un pequeño porcentaje de beneficiarias que está en desacuerdo y por lo tanto estaría insatisfecha con el programa, suponiendo que se percataron de algunas irregularidades dentro del Vaso de Leche.

Tabla 18

Está satisfecha con los productos que le brinda el programa

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	148	41,9
En desacuerdo (2)	40	11,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	57	16,1
Totalmente de acuerdo (5)	89	25,2
Totalmente en desacuerdo (1)	19	5,4
Total	353	100,0

Se deduce que para las beneficiarias el programa es eficiente porque brinda productos básicos que satisfacen las necesidades de algunas familias, pero existe una minoría de beneficiarias que están totalmente en desacuerdo por que se supone que los productos que se le brindan no satisfacen sus necesidades básicas.

Tabla 19

El Programa organiza bien el cronograma de distribución de productos

	Frecuencia	Porcentaje
Válido De acuerdo (4)	166	47,0
En desacuerdo (2)	32	9,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	65	18,4
Totalmente de acuerdo (5)	64	18,1
Totalmente en desacuerdo (1)	26	7,4
Total	353	100,0

Se observa en la tabla 19 que la mayoría de las encuestadas aprueba la eficacia del Programa en relación a como organiza el cronograma de distribución de productos, teniendo mucho cuidado para no confundir y aglomerar a las presidentas de diferentes comités, sin embargo, el mínimo porcentaje evalúa de forma contraria haciendo su reclamo frente al cronograma de distribución de productos.

4.5 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la encuesta, la evaluación que realizaron las beneficiarias al Programa Vaso de Leche de la Municipalidad de Puno sobre la filtración de beneficiarias, por lo general afirman el buen trabajo que viene realizando el programa en algunos criterios como el de una correcta evaluación de la ficha socioeconómica, la forma de selección de beneficiarias, un análisis de condición económica de las beneficiarias, trabajo articulado con el SISFOH, inscripción de nuevas beneficiarias de escasos recurso y al mismo tiempo el Programa viene retirando a algunas beneficiarias que incumplen con algunos requisitos. Por lo tanto, según las beneficiaras el programa realiza una buena filtración.

En base a la cobertura del programa, se identificó que si está atendiendo a la población objetivo, porque dentro del programa por lo general existe población de escasos recursos, según la clasificación socioeconómica las beneficiarias son “pobre extremo”, los funcionarios que trabajan en el programa comunican de forma oportuna sobre el empadronamiento y reempadronamiento, las presidentas de comité viene realizando su función acorde a lo que se establece en el programa, como el de informar a sus socias sobre los acuerdos que se dan en las reuniones del PVL.

Finalmente en la eficacia del programa, la mayoría de las beneficiarias refieren que es eficaz en cuanto a la atención que brindan los funcionarios. El programa se difunde por diferentes medios de comunicación, los encargados directos brindan capacitaciones a las presidentas de comité para que ellas realicen el efecto multiplicador con sus socias, cada usuaria interesada es informada y a la vez está de acuerdo con los requisitos que requiere para ser inscrita, el programa realiza visitas domiciliarias, es eficiente para la distribución de productos porque lo realiza en su debido momento según cronograma, al mismo tiempo las beneficiarias están satisfechas con el PVL y los productos que este brinda.

REFERENCIAS

- Abramo, L., Morales, B., & Cecchini, S. (2019). *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL*.
- Aibar, C. (2003). El logro del Value for Money en la gestión pública: Consideraciones en torno a los indicadores de eficiencia, eficacia y economía. *Revista Contabilidade & Finanças - USP*, 14(32), 99–110. <https://doi.org/10.1590/S1519-70772003000200007>
- Andrade, M., & Enero, G. (2014). *Plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal 2014*. <https://n9.cl/5j0ju>
- Carballo, R. (1991). Introducción a la evaluación de programas de acción social. *Revista complutense de educación*, 2, (1), 111-128. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=150079>
- Carrillo, U. S. (2016). *Focalización, filtración y exclusión social del programa social Juntos en la región Huanuco al 2014*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Central, B., Victoria, B., Bellavista, B., Salcedo, B., Menor, D., Puno, A., Rosa, B. S., Mundo, B. T., & Mayo, B. D. De. (2012). *Equipo Técnico Plan Puno 2008 – 2012*. 128–142.
- Chambi. (2017). *Filtración, subcobertura, eficiencia y eficacia del programa “Vaso de Leche*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3277782>
- Chanca Flores, A., Ávila Mendoza, J., & Aliaga Caynicela, M. Y. (2020). Percepción cultural de los pobladores sobre el Programa Social Juntos en el Valle del Mantaro. *Socialium*, 4(1), 68–83. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.1.510>
- Chaupin Bautista, C., & Untiveros Cucho, W. (2012). *Auditoria de gestión: Herramienta para la eficiente administración del programa vaso de leche, distritos de Huamanga. Periodo 2010-2011*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga]. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1897>
- Chávez, G. (2019). *Gestión de la información y su incidencia en la eficiencia del Programa Social Juntos en el departamento de Ancash - 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3410>
- Coello, V. (2012). *La Alimentación Saludable como pilar fundamental del Desarrollo y el Bienestar – Análisis de los Programas Sociales de Alimentación y Nutrición del estado ecuatoriano y la forma en que*

- abordan el problema de la desnutrición en el Ecuador.* *הגות עליון*, 66, 37–39.
- Cogco, A. (2013). *Satisfacción de programas sociales. El caso del programa de abasto de leche Liconsa.* *Revista de Economía del Rosario*, 16 (1), enero-junio, 125-147. <https://n9.cl/a4wimm>
- Cohen. F. (2001). *La evaluación de impacto de los programas sociales.* Universidad de San Martín de Porres. https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/Libro_evaluacion_impacto_aristidesvara.pdf
- Contraloría General de la República. (2008). *Programas sociales en el Perú.*
- Daher, M., Jaramillo, A., & Rosati, A. (2020). Avances en la evaluación integral: aportes para programas sociales de intervención en pobreza en organizaciones no gubernamentales. *Revista de Estudios Sociales*, (74), 84-98. <https://doi.org/10.7440/res74.2020.07>
- Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC). (2009). *Social Panorama of Latin America.* Santiago: United Nations.
- Effectiveness, A. O. F., & In, E. (2012). Evaluación y análisis de eficacia y eficiencia en restaurantes. caso: restaurante especializado en comida internacional. *Ingeniería Industrial*, 11(1), 51–67.
- Flores, L. y García, M. (2013). Evaluación de programas públicos mediante lógica difusa: el caso del Programa Hábitat. *Política y Cultura*, 40, 231-255.
- Frank van Steenberg, & Tuinhof, A. (2009). Régimen General de los Beneficiarios en el contrato de seguro. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Gómez-Mateos, J. (2012). *Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales.* [Tesis doctoral, Universidad de Granada]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=59161>
- Gonzales Gonzales, A. D. (2017). *El recurso presupuestal y la eficiencia del programa de complementación alimentaria en la municipalidad magdalena del mar – 2015.* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo
- Horna, A. A. V. (2007). *La Evaluación de impactos de los programas sociales: Fundamentos teóricos y metodológicos y aplicación al caso peruano.* Fondo Editorial de La Universidad de San Martín de Porres., 1–416. <https://n9.cl/3ss41n>
- Huallpa Ollachica. (2019). Análisis de la problemática del Programa Vaso de Leche, caso municipalidad distrital de Cayma, Arequipa 2019. *Society*, 2(1), 1–19. <https://n9.cl/o8i10>

- INEI. (2016). *Informe Técnico: Información de la Pobreza Monetaria 2007-2016*. Instituto Nacional de Estadística e Informática., 93. <https://n9.cl/fulqf>
- La República (2001). LEY No 27470. 283.
- Lam Díaz, R. M., & Hernández Ramírez, P. (2008). Los términos: Eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Revista Cubana de Hematología, Inmunología Y Hemoterapia*, 24(2), 1–6.
- Madueño, M., Linares, J., & Zurita, A. (2004). *Instrumento Estandarizado de Identificación de Beneficiarios para Programas Sociales*. 42. <https://n9.cl/hw65s>
- Mejía C, C. (2012). *Indicadores de efectividad y eficacia*. Documentos Planning, 76, 4. <https://n9.cl/9zxc1>
- MIDIS, D. (2017). *Registro único de beneficiarios del programa Vaso de Leche*. 27470, 8. <https://n9.cl/om8s9>
- MINSA. (2017). *Plan nacional para la salud integral*. <https://n9.cl/316c>
- Montufar, F. (2018). *Eficacia del Programa Vaso de Leche en el estado nutricional de los niños beneficiarios menores de 5 años en el distrito de Juliaca - 2017*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano
- Morales-Ruán, M. C., C, M., Shamah-levy, T., Sp, D., Mundo-rosas, V., N, M., Cuevas-nasu, L., Romero-martínez, M., Sc, D., & Villalpando, S. (2013). Programas de ayuda alimentaria en México, cobertura y focalización. *Salud Publica de México*, 55(suppl 2), 199–205.
- Morvelí Melendez, W. (2017). *El Sistema de Focalización de Hogares, Herramienta para Mejorar la Gestión del Programa de Vaso de Leche en el Distrito de Las Piedras, del Departamento de Madre de Dios, 2016*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Núñez, M. (2020). Nivel de percepción sobre la pobreza en el Perú, causas y efectos sociales. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ñopo, H. (2002). *Consortio de Investigación Económica y Social Proyectos Medianos Evaluación de Programas Sociales: Importancia y Metodologías*. Estimación Econométrica para el Caso de PROJoven Informe Final.
- Programa, E. L., & Perú, E. N. E. L. (n.d.). *El programa del vaso de leche en el Perú*.
- Puma, C. (2018). *La influencia de la focalización de beneficiarios en la organización de mujeres del Programa Vaso de Leche del distrito de*

- Capachica* – 2016. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano
- Puno, M. P. (2015). *Municipalidad provincial de Puno*. 2, 3. <https://n9.cl/jvyam>
- Rivera, P. (2011). *Universidad Nacional del Centro del Perú Facultad de Trabajo Social*.
- Sabour, S. (2017). Reliability of smartphone-based teleradiology for evaluating thoracolumbar spine fractures: statistical issue to avoid misinterpretation. *Spine Journal*, 17(8), 1200. <https://doi.org/10.1016/j.spinee.2017.04.017>
- Salud, M. D. E., Perú, D. E. L., & Vásquez, P. V. (2010). *Guía: Formulación de la ración del programa leche*.
- Solis, M. (2017). Impacto Sentido del Seguro Integral de Salud (SIS) desde los Beneficiarios y Prestadores. Región Tumbes – Perú. *Manglar*, 14(2), 145–156. <https://doi.org/10.17268/manglar.2017.018>
- Spicker, P. (2009). Definición de pobreza: doce grupos de significados. *Pobreza: Un Glosario Internacional*, 1, (1–16) o 291–306. <https://n9.cl/qmah>
- Suarez Bustamante, M. A. (2003). *Vaso De Leche*. 1–138. <https://n9.cl/8ualw>
- Trejos Solórzano, J. D., & Sáenz Vega, M. I. (2007). La selección de los beneficiarios para los programas contra la pobreza: la experiencia del IMAS. *Economía Y Sociedad*, 12(31-32), 79–100. <https://n9.cl/on2wk>
- Vásquez, E. (2013). *Las políticas y programas sociales del gobierno de Ollanta Humala desde la perspectiva de la pobreza multidimensional*. Universidad del Pacífico. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4468>
- Villahermosa Quispe, R. P., & Calsina Rivera, A. D. (2016). *Participación de las beneficiarias del programa “Vaso de Leche” de la Municipalidad distrital de Lampa*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de investigación

I. DATOS GENERALES

1. Nombre del Comité:

.....

2. Tipo de beneficiaria:

- **Primera Prioridad:** Madre gestante () Madres lactantes ()
Niños de 0 a 6 años ()
- **Segunda Prioridad:** Niños de 7-13 años () Tercera Edad ()
Discapacidad ()

3. Edad:

4. Sexo: Masculino () Femenino ()

5. Estado Civil: Conviviente () Casada () Separada () Viuda ()
Madre Soltera ()

6. Grado de instrucción: Ninguno () Inicial () Primaria ()
Secundaria () Superior ()

7. Ocupación: Su casa () Comerciante () Artesanía () Ganadería ()
Estudiante () Otros ()

8. Tipo de seguro: SIS () Essalud () No tiene ()

Marque con una X el número que representa su idea en la escala del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

II. FILTRACIÓN DE BENEFICIARIAS

FILTRACIÓN DE BENEFICIARIAS		Totalmente desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1	El Programa filtra a las nuevas beneficiarias evaluando la ficha socioeconómica	1	2	3	4	5
2	Está conforme con la forma de selección de beneficiarias en el Programa	1	2	3	4	5
3	En el Programa hay beneficiarias de condición económica alta	1	2	3	4	5
4	La aprobación para ser beneficiaria del Programa depende de la Presidenta de Comité de Vaso de Leche	1	2	3	4	5
5	El Programa debería revisar bien los requisitos durante la inscripción de una nueva beneficiaria	1	2	3	4	5

6	El Programa trabaja con la clasificación socioeconómica del usuario que le brinda el SISFOH	1	2	3	4	5
7	El Programa constantemente realiza nuevas inscripciones para personas necesitadas	1	2	3	4	5
8	El Programa extrae a las beneficiarias que incumplen con los requisitos solicitados	1	2	3	4	5

III. EN RELACIÓN A LA COBERTURA DEL PROGRAMA

COBERTURA DEL PROGRAMA		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1	Existen usuarias que deberían ser beneficiadas por el Programa	1	2	3	4	5
2	Las beneficiarias del Programa son de escasos recursos	1	2	3	4	5
3	Le comentaron sobre el Vaso de Leche y usted se inscribió en el Programa	1	2	3	4	5
4	Su clasificación socioeconómica según SISFOH es “pobre extremo”	1	2	3	4	5
5	Un funcionario del Programa le comunica sobre el empadronamiento y reempadronamiento	1	2	3	4	5
6	La Presidenta de Comité de Vaso de Leche le informa sobre los acuerdos que se da dentro del Programa	1	2	3	4	5
7	El Programa atiende a las personas más necesitadas	1	2	3	4	5

IV. EN RELACIÓN A LA EFICACIA DEL PROGRAMA

EFICACIA DEL PROGRAMA		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1	La atención que le brinda la responsable del Programa es muy buena	1	2	3	4	5
2	El Programa se difunde por las redes sociales, radio, tv, volantes, etc.	1	2	3	4	5
3	Recibe capacitaciones organizadas por el mismo Programa	1	2	3	4	5
4	Conoce sobre los requisitos para ingresar al Programa Vaso de Leche	1	2	3	4	5
5	Está de acuerdo con los requisitos para ser beneficiaria del Programa	1	2	3	4	5
6	Tuvo problema con los requisitos del Programa durante su inscripción	1	2	3	4	5
7	Recibe visitas domiciliarias por parte del Programa	1	2	3	4	5
8	Los productos que le da el Programa son entregados en su debido momento	1	2	3	4	5
9	Está satisfecha con el Programa Vaso de Leche	1	2	3	4	5
10	Está satisfecha con los productos que le brinda el Programa	1	2	3	4	5
11	El Programa organiza bien el cronograma de distribución de productos	1	2	3	4	5

Este libro se terminó de publicar en la editorial

**Instituto Universitario
de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú**



ISBN: 978-612-5069-66-5



EDITADA POR
INSTITUTO
UNIVERSITARIO
DE INNOVACIÓN CIENCIA
Y TECNOLOGÍA INUDI PERÚ