

<https://doi.org/10.69639/arandu.v13i2.2309>

Percepción de beneficiarios sobre eficiencia y calidad del Programa del Vaso de Leche en Matahuasi - Concepción, 2023

Beneficiaries' Perception of Efficiency and Quality of the Milk Program in Matahuasi - Concepción, 2023

María Luisa Ninamango Maita

<https://orcid.org/0000-0001-8915-3377>

marialuisa@gmail.com

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Lima – Perú

Artículo recibido: 10 abri. 2026 -Aceptado para publicación: 18 mayo 2026
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la percepción de los beneficiarios sobre la eficiencia y calidad del Programa del Vaso de Leche en Matahuasi, provincia de Concepción, durante el año 2023. El estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 130 beneficiarios, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado. Los resultados evidencian que la percepción sobre la gestión administrativa es mayoritariamente alta (91.5%), al igual que la satisfacción de los beneficiarios (90%). Asimismo, se encontró una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios ($p = 0.316$; $p < 0.01$). A nivel de dimensiones, se observaron correlaciones significativas entre planificación, organización, dirección y control con las dimensiones de la satisfacción, destacando la dimensión seguridad como la de mayor asociación. Se concluye que una mejor percepción de la gestión administrativa se relaciona con mayores niveles de satisfacción de los beneficiarios, aunque con una relación de magnitud moderada, lo que sugiere la influencia de otros factores en la calidad del servicio.

Palabras clave: gestión administrativa, programa social, satisfacción de beneficiarios, eficiencia, calidad

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the perception of the beneficiaries about the efficiency and quality of the Glass of Milk Program in Matahuasi, province of Concepción, during the year 2023. The study had a quantitative approach, correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 130 beneficiaries, to whom a structured questionnaire was applied. The results show that the perception of administrative management is mostly high (91.5%), as is the satisfaction of the beneficiaries (90%). Likewise, a positive and

significant relationship was found between administrative management and beneficiary satisfaction ($\rho = 0.316$; $p < 0.01$). At the level of dimensions, significant correlations were observed between planning, organization, management and control with the dimensions of satisfaction, highlighting the security dimension as the one with the greatest association. It is concluded that a better perception of administrative management is related to higher levels of beneficiary satisfaction, although with a moderate relationship, which suggests the influence of other factors on the quality of the service.

Keywords: administrative management, social program, beneficiary satisfaction, efficiency, quality

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

Los programas sociales alimentarios han cobrado una importancia creciente en la última década en países en desarrollo como el Perú, principalmente por su aporte en la reducción de la pobreza y en la mejora del estado nutricional de la población más vulnerable. Su propósito central es asegurar el acceso a alimentos básicos, especialmente en grupos en situación de riesgo como niños, madres gestantes y adultos mayores. Sin embargo, distintas investigaciones han mostrado que, pese a su relevancia, estos programas todavía presentan problemas en su gestión y en la calidad del servicio, lo que termina afectando el cumplimiento de sus objetivos (Quispe & Chung, 2023).

En este escenario, el Programa del Vaso de Leche (PVL) se ha consolidado como una de las principales estrategias del Estado peruano para mejorar la nutrición de la población vulnerable. Aun así, diversos estudios han identificado dificultades en su implementación, como errores en la focalización de beneficiarios —que generan inclusión de personas que no corresponden y exclusión de quienes sí lo necesitan—, además de debilidades en el control y en la distribución de los recursos (Chambi & Mamani, 2017). Todo esto impacta directamente en la eficiencia del programa y en la percepción que tienen los beneficiarios sobre su funcionamiento.

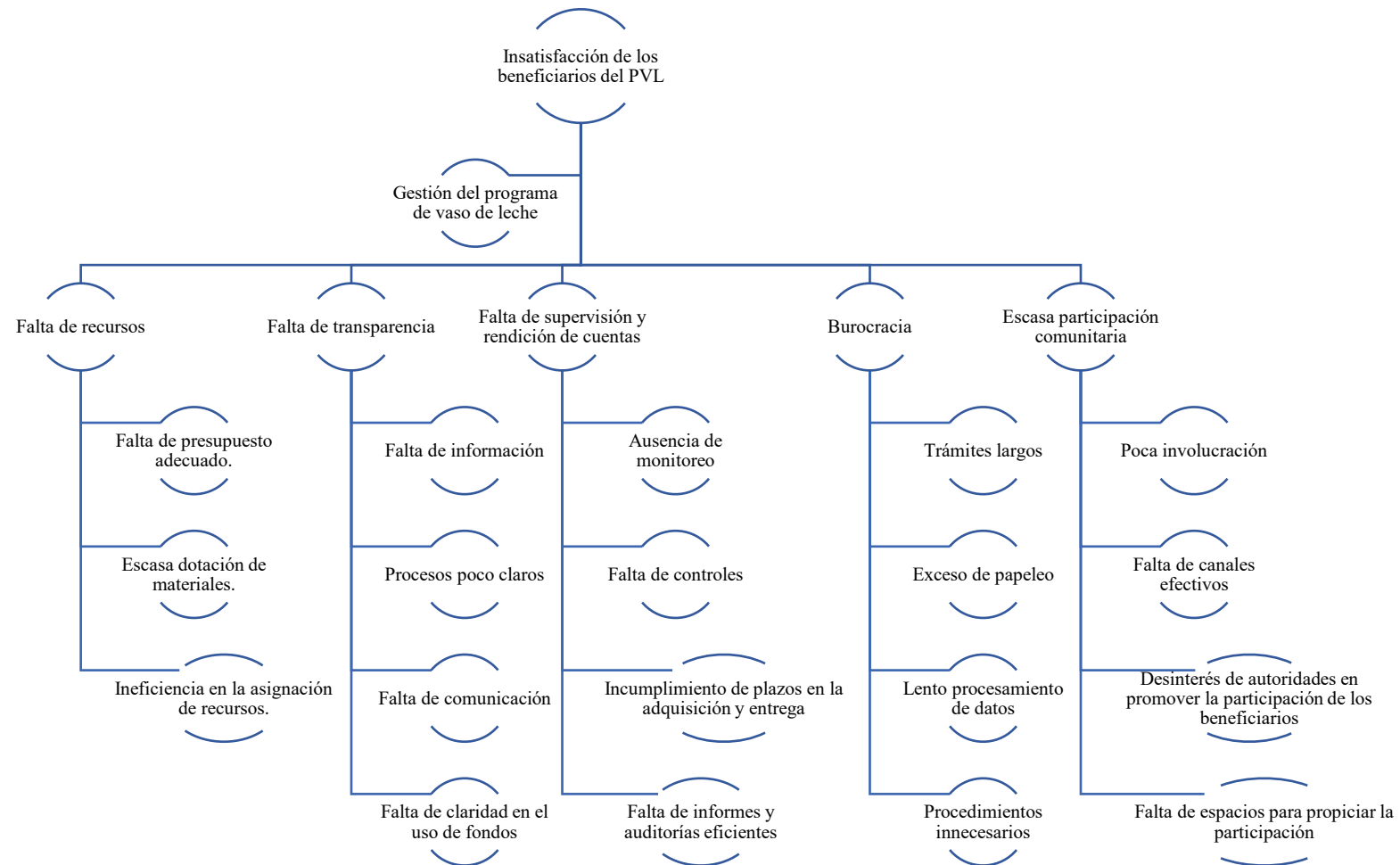
Por otro lado, la calidad del servicio del PVL también ha sido ampliamente analizada. Los resultados coinciden en que no siempre se cumplen las expectativas de los usuarios. Aspectos como la puntualidad en la entrega, la calidad de los productos y el trato recibido influyen de manera importante en la satisfacción de los beneficiarios (García-Tipo et al., 2023). En la misma línea, Castillo (2022) señala que la forma en que se gestiona el programa está directamente relacionada con la calidad percibida del servicio, resaltando la necesidad de una mejor organización administrativa y logística.

A nivel nacional y local, se ha observado que la percepción de los beneficiarios sobre los programas sociales depende en gran medida de la eficiencia en la gestión y de la calidad del servicio. En ese sentido, Ninamango (2023) destaca que una gestión eficiente —basada en transparencia, buen uso de recursos y atención oportuna— contribuye significativamente a mejorar la satisfacción de los usuarios del Programa del Vaso de Leche.

En el caso específico del distrito de Matahuasi, provincia de Concepción, la implementación del PVL también enfrenta ciertas dificultades. Aunque es una estrategia importante de apoyo alimentario, se perciben limitaciones en la gestión y en la calidad del servicio, lo cual podría estar influyendo tanto en la percepción de los beneficiarios como en el impacto real del programa en la comunidad. Esta problemática se resume de forma esquemática en la Figura 1.

Figura 1

Desafíos que afronta la gestión administrativa que influyen en la insatisfacción de los beneficiarios



Nota: Elaborado por el autor para mostrar la problemática del PVL en función a la **Ley 27470 (2001)**, **Ley 31554 (2022)** y **Ley N° 31782 (2023)**

En este contexto, la investigación se planteó como problema principal: ¿cuál es la percepción de los beneficiarios sobre la eficiencia y calidad del Programa del Vaso de Leche en Matahuasi, Concepción, 2023? A partir de ello, también se buscó responder cómo perciben la gestión administrativa considerando sus dimensiones de planificación, organización, dirección y control; cómo perciben la satisfacción del servicio en relación con elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y qué tipo de relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios, así como entre sus respectivas dimensiones.

En consecuencia, el objetivo general fue analizar la percepción de los beneficiarios sobre la eficiencia y calidad del Programa del Vaso de Leche en Matahuasi durante el año 2023, con la finalidad de identificar debilidades y proponer mejoras que permitan optimizar su funcionamiento y garantizar una atención más adecuada. De manera específica, se buscó describir la percepción sobre la gestión administrativa, la satisfacción de los beneficiarios y las relaciones entre ambas variables y sus dimensiones.

Evaluar la percepción de los beneficiarios resulta clave, ya que permite conocer de primera mano su experiencia con el servicio e identificar aspectos que requieren mejora. Estudios previos indican que una planificación clara y una supervisión adecuada incrementan la satisfacción y permiten un mejor uso de los recursos (García & Torres, 2022). Además, el PVL es una estrategia fundamental dentro de la política social del Perú, orientada a garantizar la seguridad alimentaria de niños, adultos mayores y poblaciones vulnerables (MIDIS, 2021). En este sentido, la eficiencia y calidad del programa dependen directamente de una gestión administrativa adecuada, basada en planificación, organización, dirección y control.

Asimismo, la hipótesis planteada considera que la gestión administrativa del programa se encuentra significativamente asociada con la percepción de eficiencia, calidad y satisfacción de los beneficiarios.

Desde el punto de vista teórico, el estudio se sustenta en conceptos como programas sociales alimentarios, el Programa del Vaso de Leche, la eficiencia en la gestión pública, la calidad del servicio y la percepción de los beneficiarios.

Los programas sociales alimentarios son intervenciones del Estado orientadas a reducir la inseguridad alimentaria y mejorar la nutrición de poblaciones vulnerables. En el Perú, forman parte de la política social y buscan atender principalmente a niños, madres gestantes y adultos mayores en situación de pobreza o pobreza extrema. Según el MIDIS (2022), estos programas cumplen un rol clave en la protección social, al reducir brechas de acceso a alimentos y fortalecer el capital humano. Sin embargo, su efectividad depende de una gestión adecuada, especialmente en la focalización, distribución de recursos y monitoreo. En América Latina, además, es común enfrentar problemas de filtración y subcobertura en este tipo de programas (Coady, Grosh & Hoddinott, 2004).

El Programa del Vaso de Leche, implementado desde 1985, busca brindar apoyo nutricional a población vulnerable. Aunque tiene amplia cobertura a nivel nacional, enfrenta dificultades como baja calidad de productos, retrasos en la entrega y debilidades en la supervisión (Defensoría del Pueblo, 2018). La Contraloría General de la República (2020) también ha advertido problemas en su gestión administrativa y logística.

La eficiencia en la gestión pública se entiende como la capacidad de utilizar adecuadamente los recursos disponibles para cumplir los objetivos establecidos. Osborne y Gaebler (1992) señalan que ser eficiente no solo implica hacer más con menos, sino también garantizar servicios oportunos y adecuados. En programas sociales, esto incluye una correcta focalización, procesos optimizados y transparencia en el uso de recursos.

Por su parte, la calidad del servicio se refiere al grado en que este satisface las expectativas del usuario. El modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) identifica cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En programas sociales, esto se refleja en la puntualidad, calidad del producto, trato y claridad de la información.

La percepción de los beneficiarios es la evaluación que realizan los usuarios sobre el servicio recibido a partir de sus experiencias. Kotler y Keller (2012) indican que esta percepción depende de la calidad del servicio, la comunicación y experiencias previas. Por ello, analizarla permite mejorar la gestión y tomar decisiones más informadas (MIDIS, 2022).

Finalmente, existe evidencia de que la eficiencia en la gestión, la calidad del servicio y la percepción de los usuarios están estrechamente relacionadas. Una gestión eficiente mejora los procesos y la entrega del servicio, lo que eleva la calidad percibida y, en consecuencia, la satisfacción. En el caso del PVL, las deficiencias en la gestión pueden afectar directamente la experiencia del beneficiario y reducir el impacto del programa, por lo que es necesario analizar estos elementos de forma integrada.

En esa línea, la investigación buscó determinar si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche en Matahuasi (2023), así como identificar si las dimensiones de ambas variables presentan niveles altos y si existe relación entre cada una de ellas, con el fin de generar información que permita fortalecer la gestión del programa.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, caracterizado por el uso de datos numéricos para analizar la información, contrastar hipótesis y establecer relaciones entre variables mediante herramientas estadísticas. Este enfoque permite evaluar de forma objetiva la percepción de los beneficiarios en cuanto a la eficiencia y calidad del programa, lo que a su vez facilita la generalización de los resultados (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2022).

El estudio es de tipo básico, ya que su propósito principal es aportar conocimiento teórico sobre la relación entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad del servicio, sin intervenir directamente en la realidad analizada.

En cuanto a su alcance, la investigación tiene un nivel explicativo, pues busca identificar y comprender la relación causal entre las variables, es decir, cómo la gestión administrativa influye en la satisfacción y en la percepción de calidad de los beneficiarios (Ñaupas et al., 2021).

Respecto al diseño metodológico, este fue no experimental, dado que no se manipularon las variables, sino que se observaron tal como se presentan en su contexto real. Asimismo, se adoptó un diseño correlacional causal, orientado a determinar tanto el grado de relación como la posible influencia entre la gestión administrativa y la percepción de calidad. Además, el estudio es de corte transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un único momento durante el año 2023 (Arias, 2021).

La población estuvo conformada por 197 beneficiarios del Programa del Vaso de Leche del distrito de Matahuasi, en la provincia de Concepción, quienes constituyen la unidad de análisis. Por su parte, la muestra incluyó a 130 beneficiarios, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando principalmente la accesibilidad y disposición de los participantes para responder el instrumento. Este tipo de muestreo resulta adecuado en investigaciones sociales aplicadas, especialmente cuando existen limitaciones operativas y se requiere obtener información de manera directa (Otzen & Manterola, 2020).

Para la recolección de datos se empleó la encuesta como técnica principal, ya que permite recoger información directa sobre las percepciones de los beneficiarios en relación con la gestión y la calidad del programa. Como instrumento, se utilizó un cuestionario estructurado, elaborado en función de las variables de estudio y medido mediante una escala tipo Likert de cinco niveles: “nunca”, “casi nunca”, “a veces”, “casi siempre” y “siempre”. El uso de este tipo de escala se justifica porque es ampliamente recomendado para medir percepciones, actitudes y niveles de satisfacción en estudios sociales, debido a su confiabilidad y facilidad para el análisis (Joshi et al., 2021).

La variable 1: Gestión administrativa, se evaluó a través de las siguientes dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

La variable 2: Satisfacción y percepción de calidad, se midió considerando el modelo SERVQUAL adaptado, con las dimensiones:

- Elementos tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta

- Seguridad
- Empatía

Estas dimensiones permiten analizar la calidad del servicio desde la mirada del usuario, tomando como base lo propuesto por Parasuraman et al. (1988) y considerando también los aportes más recientes en la literatura sobre el tema.

En cuanto al procesamiento y análisis de los datos, se siguieron los criterios propios de una investigación científica. La información recolectada fue trabajada con herramientas estadísticas, utilizando tanto estadística descriptiva como inferencial. Por un lado, la estadística descriptiva permitió organizar y presentar los datos mediante tablas de frecuencia, porcentajes y medidas de tendencia central. Por otro, la estadística inferencial se empleó para contrastar las hipótesis y examinar la relación entre las variables.

Para este análisis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que es adecuado cuando se trabaja con variables de tipo ordinal y escalas Likert. Este coeficiente permitió identificar el grado de relación entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad del servicio. Además, su uso es recomendable cuando los datos no presentan una distribución normal (Field, 2021).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

Tabla 1

Percepción sobre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa del vaso de leche

Variables	Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Percepción sobre la gestión administrativa del programa del vaso de leche	2	1.5	9	6.9	119	91.5	130	100
Percepción sobre la satisfacción de los beneficiarios del programa del vaso de leche	3	2.3	10	7.7	117	90	130	100

La tabla 1 presenta los resultados sobre la percepción de la gestión administrativa del Programa del Vaso de Leche en Matahuasi durante el año 2023. De los 130 beneficiarios encuestados, el 91.5% (119) la califica en un nivel alto, mientras que el 6.9% (9) la percibe en un nivel medio y solo el 1.5% (2) en un nivel bajo. En términos generales, esto indica que la gran mayoría tiene una opinión favorable sobre cómo se viene gestionando el programa, siendo mínima la proporción que muestra una percepción menos positiva.

En cuanto a la satisfacción de los beneficiarios, los resultados siguen una tendencia muy parecida. El 90% (117) señala un nivel alto de satisfacción, el 7.7% (10) se ubica en un nivel medio y el 2.3% (3) en un nivel bajo. Esto sugiere que, en su mayoría, los usuarios se sienten

satisfechos con el servicio que reciben, mientras que los niveles medio y bajo concentran a un grupo reducido.

En síntesis, al observar ambas variables de manera conjunta, se aprecia un comportamiento bastante similar: tanto la percepción de la gestión administrativa como la satisfacción de los beneficiarios se concentran principalmente en niveles altos (91.5% y 90%, respectivamente). Por el contrario, los niveles medio y bajo tienen una presencia menor, lo que refleja una tendencia general hacia valoraciones positivas del programa por parte de los beneficiarios.

Tabla 2

Percepción sobre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa del vaso de leche

Variables	Dimensiones	Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Percepción sobre la gestión administrativa del programa del vaso de leche	Percepción sobre la planificación	4	3.1	4	3.1	122	93.8	130	100
	Percepción sobre la organización	4	3.1	10	7.7	116	89.2	130	100
	Percepción sobre la dirección	6	4.6	6	4.6	118	90.8	130	100
	Percepción sobre el control	7	5.4	13	10	110	84.6	130	100
Percepción sobre la satisfacción de los beneficiarios del programa del vaso de leche	Percepción sobre los elementos tangibles	3	2.3	5	3.8	122	93.8	130	100
	Percepción sobre la confiabilidad	4	3.1	29	22.3	97	74.6	130	100
	Percepción sobre la capacidad de respuesta	3	2.3	6	4.6	121	93.1	130	100
	Percepción sobre la seguridad	11	8.5	10	7.7	109	83.8	130	100

En relación con los resultados sobre la percepción de las dimensiones de la gestión administrativa del Programa del Vaso de Leche, la Tabla 2 muestra cómo se distribuyen las respuestas de los beneficiarios. En la dimensión planificación, de los 130 encuestados, el 93.8% (122) percibe un nivel alto, mientras que el 3.1% (4) se ubica tanto en nivel medio como en nivel bajo. En cuanto a la organización, el 89.2% (116) reporta un nivel alto, el 7.7% (10) un nivel medio y el 3.1% (4) un nivel bajo. Para la dimensión dirección, el 90.8% (118) presenta un nivel alto, mientras que el 4.6% (6) se encuentra en nivel medio y el mismo porcentaje en nivel bajo. Finalmente, en la dimensión control, el 84.6% (110) alcanza un nivel alto, el 10% (13) un nivel medio y el 5.4% (7) un nivel bajo.

En conjunto, estos resultados muestran que en todas las dimensiones de la gestión administrativa predomina una valoración alta. Destaca la planificación como la mejor evaluada,

mientras que el control, aunque también presenta mayoría en nivel alto, es la dimensión con menor proporción en este nivel.

Por otro lado, en cuanto a la percepción de las dimensiones de la satisfacción de los beneficiarios, los datos evidencian una tendencia similar. En la dimensión de elementos tangibles, el 93.8% (122) se ubica en un nivel alto, el 3.8% (5) en nivel medio y el 2.3% (3) en nivel bajo. Respecto a la confiabilidad, el 74.6% (97) alcanza un nivel alto, el 22.3% (29) un nivel medio y el 3.1% (4) un nivel bajo. En la capacidad de respuesta, el 93.1% (121) presenta un nivel alto, el 4.6% (6) un nivel medio y el 2.3% (3) un nivel bajo. Finalmente, en la dimensión seguridad, el 83.8% (109) se ubica en nivel alto, mientras que el 7.7% (10) está en nivel medio y el 8.5% (11) en nivel bajo.

En términos generales, las dimensiones de satisfacción también muestran un claro predominio del nivel alto. Sobresalen especialmente los elementos tangibles y la capacidad de respuesta, mientras que la confiabilidad presenta una menor proporción en este nivel, lo que indica cierta variabilidad en la percepción de los beneficiarios.

En síntesis, tanto en la gestión administrativa como en la satisfacción de los beneficiarios se observa una tendencia mayoritaria hacia valoraciones altas en todas las dimensiones. Sin embargo, algunas presentan mayor dispersión en los niveles medio y bajo, como ocurre con el control en la gestión administrativa y la confiabilidad en la satisfacción, lo que sugiere áreas específicas donde podrían enfocarse mejoras.

Tabla 3

Correlación entre la variable gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del programa del vaso de leche y sus dimensiones

Correlaciones								
			Percepción sobre los elementos tangibles	Percepción sobre la confiabilidad	Percepción sobre la capacidad de respuesta	Percepción sobre la seguridad	Percepción sobre la empatía	Percepción sobre la satisfacción de los beneficiarios del programa del vaso de leche
Rho de Spearman	Percepción sobre la planificación	Coefficiente de correlación	0.075	,325**	0.067	,314**	0.101	,219*
		Sig. (bilateral)	0.396	0.000	0.445	0.000	0.252	0.012
		N	130	130	130	130	130	130
	Percepción sobre la organización	Coefficiente de correlación	,210*	,210*	0.151	,281**	0.127	,236**
		Sig. (bilateral)	0.016	0.017	0.087	0.001	0.150	0.007
		N	130	130	130	130	130	130

	Percepción sobre la dirección	Coeficiente de correlación	0.162	,365**	0.139	,449**	0.117	,357**
		Sig. (bilateral)	0.065	0.000	0.114	0.000	0.185	0.000
		N	130	130	130	130	130	130
	Percepción sobre el control	Coeficiente de correlación	,213*	0.093	,251**	,308**	,176*	,229**
		Sig. (bilateral)	0.015	0.294	0.004	0.000	0.045	0.009
		N	130	130	130	130	130	130
	Percepción sobre la gestión administrativa del programa del vaso de leche	Coeficiente de correlación	0.124	,297**	0.167	,430**	,190*	,316**
		Sig. (bilateral)	0.159	0.001	0.057	0.000	0.030	0.000
		N	130	130	130	130	130	130

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 3 se presentan los resultados de la correlación de Spearman entre la percepción sobre la gestión administrativa del Programa del Vaso de Leche, sus dimensiones, y la satisfacción de los beneficiarios junto con sus respectivas dimensiones. En términos generales, se evidencia la existencia de una relación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios.

En este sentido, la variable gestión administrativa muestra una correlación positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción de los beneficiarios ($\rho = 0.316$; $p = 0.000$), lo que indica que, a medida que mejora la percepción de la gestión administrativa, también se incrementa el nivel de satisfacción de los beneficiarios.

Respecto a las dimensiones de la gestión administrativa, la dimensión planificación presenta una correlación positiva y significativa con la satisfacción ($\rho = 0.219$; $p = 0.012$), así como con las dimensiones de confiabilidad ($\rho = 0.325$; $p = 0.000$) y seguridad ($\rho = 0.314$; $p = 0.000$), no evidenciándose relación significativa con los demás componentes de la satisfacción.

Por su parte, la dimensión organización evidencia correlaciones positivas y significativas con la satisfacción de los beneficiarios ($\rho = 0.236$; $p = 0.007$), así como con los elementos tangibles ($\rho = 0.210$; $p = 0.016$), la confiabilidad ($\rho = 0.210$; $p = 0.017$) y la seguridad ($\rho = 0.281$; $p = 0.001$), sin presentar correlación significativa con la capacidad de respuesta ni con la empatía.

Asimismo, la dimensión dirección muestra una correlación positiva y significativa con la satisfacción de los beneficiarios ($\rho = 0.357$; $p = 0.000$), además de presentar asociación significativa con la confiabilidad ($\rho = 0.365$; $p = 0.000$) y la seguridad ($\rho = 0.449$; $p = 0.000$), siendo esta última la correlación más alta encontrada en el análisis.

En cuanto a la dimensión control, se observa una correlación positiva y significativa con la satisfacción ($\rho = 0.229$; $p = 0.009$), así como con los elementos tangibles ($\rho = 0.213$; $p = 0.015$), la capacidad de respuesta ($\rho = 0.251$; $p = 0.004$), la seguridad ($\rho = 0.308$; $p = 0.000$) y la empatía ($\rho = 0.176$; $p = 0.045$), no encontrándose relación significativa con la dimensión confiabilidad.

Finalmente, la gestión administrativa en su conjunto presenta correlaciones positivas y significativas con las dimensiones de confiabilidad ($\rho = 0.297$; $p = 0.001$), seguridad ($\rho = 0.430$; $p = 0.000$) y empatía ($\rho = 0.190$; $p = 0.030$), además de la satisfacción global. No obstante, no se evidencia relación significativa con los elementos tangibles ni con la capacidad de respuesta.

En síntesis, los resultados muestran que las correlaciones encontradas son positivas y, en su mayoría, estadísticamente significativas, con magnitudes que oscilan entre bajas y moderadas, destacando la dimensión seguridad como la de mayor asociación con la gestión administrativa.

Ahora en relación a la discusión de resultados correspondiente a la investigación presentamos a continuación.

Si bien los resultados evidencian que la percepción de la gestión administrativa (91.5%) y la satisfacción de los beneficiarios (90%) se ubican mayoritariamente en un nivel alto, esta aparente homogeneidad positiva debe analizarse con cautela. En contextos de programas sociales, especialmente en poblaciones vulnerables, es frecuente encontrar valoraciones elevadas asociadas no necesariamente a estándares óptimos de calidad, sino a expectativas bajas o adaptativas por parte de los beneficiarios, quienes tienden a valorar positivamente cualquier acceso a un beneficio estatal (Coady et al., 2004). Por ello, los altos porcentajes no implican automáticamente una gestión óptima, sino una percepción favorable dentro de un contexto específico.

En esta línea, aunque los resultados coinciden con Ninamango (2023), quien señala que una gestión eficiente incrementa la satisfacción, el presente estudio muestra que dicha relación, si bien significativa, es de magnitud moderada ($\rho = 0.316$). Este hallazgo es clave, ya que cuestiona una visión lineal entre gestión y satisfacción, evidenciando que la eficiencia administrativa no explica por sí sola la percepción de calidad del servicio. Tal como sostienen Parasuraman et al. (1988), la calidad es un constructo multidimensional influenciado por factores tangibles y relacionales que trascienden la gestión interna.

Un aspecto crítico emerge al analizar las dimensiones. La dimensión control, dentro de la gestión administrativa, presenta el nivel más bajo de percepción alta (84.6%) y mayor dispersión en niveles medio y bajo. Este resultado resulta consistente con los informes de la Contraloría General de la República (2020) y la Defensoría del Pueblo (2018), que identifican debilidades estructurales en los mecanismos de supervisión del Programa del Vaso de Leche. Sin embargo, lo relevante no es solo confirmar este problema, sino observar que, a pesar de estas limitaciones, la percepción global del programa sigue siendo alta. Esto sugiere una posible normalización de deficiencias estructurales, donde los beneficiarios no necesariamente perciben el control como un componente visible o determinante de la calidad del servicio.

De manera similar, en la variable satisfacción, la dimensión confiabilidad presenta el porcentaje más bajo de nivel alto (74.6%) y una proporción considerable en nivel medio (22.3%). Desde el enfoque del modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), este resultado es particularmente crítico, ya que la confiabilidad constituye el núcleo de la calidad del servicio, al estar asociada al cumplimiento consistente de lo prometido. En ese sentido, una menor valoración en esta dimensión podría estar evidenciando problemas como irregularidad en la entrega, incumplimiento de cronogramas o variabilidad en la calidad del producto, aspectos ya señalados por García-Tipo et al. (2023).

Lo anterior adquiere mayor relevancia al observar que, aunque dimensiones como elementos tangibles y capacidad de respuesta presentan niveles muy altos, estas no muestran correlaciones significativas con la gestión administrativa global. Esto sugiere que los aspectos visibles del servicio (infraestructura, rapidez de atención) no dependen exclusivamente de la gestión administrativa percibida, sino que podrían estar influenciados por factores operativos o contextuales. En contraste, dimensiones como seguridad y confiabilidad sí presentan correlaciones más consistentes, lo que refuerza la idea de que la gestión incide más en los aspectos intangibles y de confianza del servicio.

Otro hallazgo relevante es que la dimensión dirección presenta la correlación más alta con la seguridad ($\rho = 0.449$), lo que evidencia que el liderazgo y la toma de decisiones dentro del programa tienen un impacto significativo en la percepción de confianza de los beneficiarios. Este resultado permite profundizar en lo planteado por Osborne y Gaebler (1992), quienes destacan que la gestión pública eficiente no solo implica procesos adecuados, sino también una conducción efectiva que genere credibilidad en los usuarios.

Asimismo, el hecho de que la dimensión control presente múltiples correlaciones significativas con dimensiones de la satisfacción (capacidad de respuesta, seguridad y empatía) sugiere que, aunque es una de las dimensiones más débiles en percepción, tiene un alto potencial explicativo sobre la calidad del servicio. Esto revela una paradoja importante: los componentes menos valorados pueden ser, a su vez, los más determinantes en la mejora del programa.

Desde una perspectiva crítica, estos resultados también permiten cuestionar la efectividad integral del Programa del Vaso de Leche. Si bien la percepción general es positiva, las debilidades identificadas en control y confiabilidad coinciden con problemas estructurales reportados a nivel nacional, como deficiencias en focalización, supervisión y distribución (Chambi & Mamani, 2017; Contraloría General de la República, 2020). Esto sugiere que los resultados de Matahuasi no son un caso aislado, sino parte de una problemática más amplia del programa en el país.

En síntesis, la triangulación entre resultados, teoría y antecedentes permite afirmar que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios; sin embargo, esta relación es parcial y está mediada por dimensiones específicas de la calidad del servicio. Además, los altos niveles de percepción positiva deben interpretarse dentro

de un contexto de vulnerabilidad social, donde las expectativas pueden influir en la valoración del servicio. Por tanto, más que evidenciar un funcionamiento óptimo del programa, los resultados ponen en relieve la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y la confiabilidad del servicio, como ejes clave para mejorar su eficiencia y calidad de manera sostenible.

CONCLUSIONES

En función de los resultados obtenidos en la presente investigación sobre la percepción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche en Matahuasi durante el año 2023, se formulan las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche ($\rho = 0.316$; $p < 0.01$), lo que permite aceptar la hipótesis planteada. No obstante, la magnitud de la correlación es moderada, lo que evidencia que la satisfacción no depende exclusivamente de la gestión administrativa, sino también de otros factores vinculados a la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

Segunda: La percepción de los beneficiarios respecto a la gestión administrativa del programa es predominantemente alta (91.5%), lo que indica una valoración favorable de los procesos de planificación, organización, dirección y control. Sin embargo, se identificaron debilidades relativas en la dimensión control, la cual presentó el menor porcentaje en nivel alto y mayor dispersión en niveles medio y bajo, evidenciando la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión y seguimiento del programa.

Tercera: La satisfacción de los beneficiarios también presenta un predominio en el nivel alto (90%), lo que refleja una percepción positiva del servicio brindado. No obstante, la dimensión confiabilidad registra el menor nivel de valoración alta y una proporción importante en nivel medio, lo que sugiere posibles inconsistencias en el cumplimiento del servicio, tales como retrasos o irregularidades en la entrega de los beneficios.

Cuarta: Las dimensiones de la gestión administrativa muestran relaciones diferenciadas con las dimensiones de la satisfacción, destacando la dimensión dirección, que presenta la mayor correlación con la seguridad ($\rho = 0.449$), lo que evidencia la importancia del liderazgo y la toma de decisiones en la generación de confianza en los beneficiarios. Asimismo, la dimensión control, pese a ser una de las menos valoradas, presenta múltiples correlaciones significativas, lo que indica su relevancia en la mejora de la calidad del servicio.

Quinta: A pesar de los altos niveles de percepción positiva encontrados, estos resultados deben interpretarse con cautela, ya que podrían estar influenciados por el contexto de vulnerabilidad de los beneficiarios, lo que podría generar expectativas bajas o adaptativas frente al servicio. En ese sentido, los resultados no necesariamente reflejan un nivel óptimo de eficiencia y calidad, sino una percepción favorable dentro de las condiciones del entorno.

Sexta: En conjunto, los hallazgos evidencian que, si bien el Programa del Vaso de Leche en Matahuasi presenta una valoración positiva general, persisten brechas específicas en control y confiabilidad, las cuales coinciden con problemáticas estructurales identificadas a nivel nacional, lo que pone de manifiesto la necesidad de implementar mejoras orientadas a fortalecer la eficiencia de la gestión y la calidad del servicio de manera integral.

En función de las conclusiones obtenidas, se plantean las siguientes recomendaciones:

- **Primera:** Considerando que la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción es significativa pero moderada, se recomienda a la municipalidad distrital de Matahuasi implementar un enfoque integral de mejora de la calidad del servicio, que no solo fortalezca la gestión administrativa, sino que también incorpore mecanismos de evaluación continua de la experiencia del beneficiario, tales como encuestas periódicas, buzones de sugerencias y espacios de retroalimentación directa.
- **Segunda:** Dado que la dimensión control presenta debilidades, se recomienda fortalecer los sistemas de supervisión y monitoreo del programa, mediante la implementación de registros sistematizados de entrega, registro de asistencia de beneficiarios, auditorías internas periódicas y el uso de herramientas digitales que permitan mejorar la transparencia y trazabilidad en la distribución de los recursos.
- **Tercera:** En relación con las limitaciones identificadas en la dimensión confiabilidad, se recomienda establecer protocolos claros y estandarizados para la entrega del servicio, garantizando el cumplimiento de cronogramas, la calidad uniforme de los productos distribuidos y la comunicación oportuna ante cualquier cambio. Asimismo, es necesario capacitar al personal responsable para asegurar la consistencia en la atención.
- **Cuarta:** Considerando la relevancia de la dimensión dirección en la percepción de seguridad, se recomienda fortalecer las capacidades de liderazgo y gestión del personal encargado del programa, mediante programas de capacitación en gestión pública, toma de decisiones, atención al usuario y resolución de conflictos, con el fin de mejorar la confianza y credibilidad del servicio.
- **Quinta:** Dado que los altos niveles de percepción podrían estar influenciados por expectativas bajas de los beneficiarios, se recomienda promover una cultura de calidad en el servicio, orientada a superar estándares mínimos de atención. Para ello, es importante establecer indicadores de desempeño claros, metas de mejora continua y mecanismos de evaluación externa que permitan medir objetivamente la eficiencia y calidad del programa.
- **Sexta:** En atención a las brechas identificadas en control y confiabilidad, se recomienda articular acciones con entidades de supervisión y programas sociales a nivel regional y nacional, con el fin de adoptar buenas prácticas de gestión, mejorar los procesos de focalización y optimizar la distribución de los recursos, contribuyendo así a fortalecer el impacto del Programa del Vaso de Leche en la población beneficiaria.

REFERENCIAS

- Arias, J. L. (2021). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Enfoques.
- Castillo Díaz, E. A. (2022). *Gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad del servicio, provincia de Lima, 2022*. Universidad César Vallejo.
- Castillo, J. (2022). *Gestión pública y calidad del servicio en programas sociales alimentarios en el Perú*. *Revista de Ciencias Sociales*, 18(2), 45–60.
- Chambi, A., & Mamani, R. (2017). Problemas de focalización en programas sociales alimentarios en el Perú. *Revista Peruana de Políticas Públicas*, 5(1), 33–48.
- Chambi Chambi, Y., & Mamani Valera, Y. (2017). *Filtración, subcobertura, eficiencia y eficacia del Programa Vaso de Leche en municipalidades de Puno*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Coady, D., Grosh, M., & Hoddinott, J. (2004). *Targeting of transfers in developing countries: Review of lessons and experience*. World Bank.
- Contraloría General de la República. (2020). *Informe sobre la gestión de los programas sociales alimentarios en el Perú*. <https://www.contraloria.gob.pe>
- Defensoría del Pueblo. (2018). *Supervisión del Programa del Vaso de Leche: Problemas y recomendaciones*. <https://www.defensoria.gob.pe>
- Field, A. (2021). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). Sage.
- García-Tipo, L., Inquilla-Mamani, J., López-Paz, P. M., & López-Cueva, M. A. (2023). *Calidad percibida por usuarias del programa vaso de leche en Puno - Perú*. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- García, L., & Torres, P. (2022). *Satisfacción de usuarios en programas nutricionales: Estudio de caso en zonas rurales*. *Revista Peruana de Salud Pública*, 15(2), 45–60.
- García, L., & Torres, M. (2022). Planificación y satisfacción del usuario en programas sociales municipales. *Revista de Administración Pública*, 10(3), 77–92.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2022). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.ª ed.). McGraw-Hill.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. (2021). Likert scale: Explored and explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de marketing* (14.ª ed.). Pearson Educación.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (2021). *Programas sociales alimentarios en el Perú: lineamientos y enfoque de gestión*. <https://www.gob.pe/midis>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (2022). *Programa del Vaso de Leche: normas y lineamientos de gestión*. <https://www.gob.pe/midis>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (2021). *Programa Vaso de Leche: Manual de operaciones*. Lima, Perú: MIDIS.

- Ninamango Maita, M. L. (2023). *Gestión administrativa del programa del vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito de Matahuasi, 2023*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2021). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis* (6.ª ed.). Ediciones de la U.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government*. Addison-Wesley.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2020). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 38(1), 227–232.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Quispe Llanos, R., & Chung Alva, V. M. (2023). *Análisis de la eficacia de los programas sociales alimentarios y su efectividad para la reducción de la pobreza, 2012–2021*. Revista IECOS.
- Quispe, R., & Chung, L. (2023). Eficiencia de programas sociales alimentarios en países en desarrollo. *Revista de Economía Social*, 9(1), 21–39.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (6th ed.). McGraw-Hill.