UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

TESIS

PROGRAMA VASO DE LECHE Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE SAMEGUA, 2021

PRESENTADA POR:

MAYRA HAROL ROJAS VASQUEZ

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA - PERÚ

2022

054

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN

EL JURADO DICTAMINADOR, SEGÚN RESOLUCIÓN N° 024-2022-FACCAD-UNAM

CONFORMADO POR:

PRESIDENTE: Dr. José Luis Morales Rocha.

PRIMER MIEMBRO: Dr. Robinson Bernardino Almanza Caba

SEGUNDO MIEMBRO: MSc. Nakaday Irazema Vargas Torres.

HA CALIFICADO LA TESIS TITULADA:

"Programa Vaso de leche y calidad de atención a los beneficiarios del Distrito de Samegua 2021"

ASESOR: Dra. Ganciana Serruto Medina

TESISTA: Mayra Harol Rojas Vasquez

TERMINADA LA SUSTENTACIÓN Y DEFENSA DE LA TESIS, DICTAMINA COMO:

Aprobado POR Unanimidad CON EL CALIFICATIVO

DE: Aprobado 15 OBTENIENDO LA NOTA DE: Quince (15)

QUEDANDO EXPEDITO PARA QUE SE LE CONFIERA EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

EN FE DE ELLO QUEDA ASENTADA LA PRESENTE ACTA.

MOQUEGUA, 18 DE Mayo DEL AÑO 2022

Presidente del Jurado

Primer Miembro

Segundo Miembro

Tesista

DEDICATORIA

Dedicado a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

A mi madre quien es mi motor y mi mayor inspiración que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino.

A mi esposo e hijo por ser el apoyo incondicional en mi vida que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi alma mater la UNAM, por haberme instruido en el ámbito académico, convirtiéndome en un profesional competente y líder en el trabajo.

A mi asesora, Dra. Genciana Serruto Medina, por su apoyo y aliento constante en este trabajo de investigación y así cumplir una de mis grandes metas.

A la Municipalidad Distrital de Samegua, por facilitarme la información requerida para el presente estudio.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del Distrito de Samegua, en el periodo 2021; asimismo, se utilizó la metodología de metodología de Diseño no experimental de corte transversal, correlacional y de tipo básica de enfoque cuantitativo, aplicada en una población conformada por 300 beneficiarios, y con una muestra de 93 mujeres del Programa Vaso de Leche, a quienes se les aplicó el instrumento de cuestionario de ambas variables, previa validación por juicio de expertos en la materia, y un rango de confiabilidad aceptable. Los datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS versión 26, se utilizó el análisis de coeficiente de Rho de Spearman obteniendo como resultado principal con respecto a la hipótesis general, demostrándose que si existe relación significativa positiva entre las variables Programa Vaso de Leche y Calidad de atención en el Distrito de Samegua. También se realizó el análisis de coeficiente Rho de Spearman con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, demostrándose que sí existe relación positiva entre dichas dimensiones y la variable Programa Vaso de Leche, exceptuando la dimensión de elementos tangibles y capacidad de respuesta.

Palabras claves: *Programa Vaso de Leche, calidad, atención, beneficiarios*

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship that exists between the Glass of Milk Program and the quality of care given to the beneficiaries of the Samegua District, in the period 2021; Likewise, the methodology of non-experimental design methodology of cross-sectional, correlational and basic type of quantitative approach was used, applied in a population made up of 300 beneficiaries, and with a sample of 93 women from the Glass of Milk Program, who were The questionnaire instrument of both variables was applied, after validation by the judgment of experts in the field, and an acceptable range of reliability. The data were analyzed using the statistical program SPSS version 26, the Rho de Spearman coefficient analysis was used, obtaining as the main result with respect to the general hypothesis, showing that if there is a significant positive relationship between the variables Glass of Milk Program and Quality of care in Samegua District. The Rho de Spearman coefficient analysis was also carried out with the dimensions of tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy, showing that there is a positive relationship between these dimensions and the variable Glass of Milk Program, except for the dimension of tangible elements and capacity. response.

Keywords: *Glass of Milk Program, quality, attention, beneficiaries*

ÍNDICE

DEDICATORIA…….. ii
AGRADECIMIENTO……. iii
RESUMEN…….. iv
ABSTRACT…… v
ÍNDICE DE TABLAS…..……ix
ÍNDICE DE FIGURAS……xi
I. INTRODUCCIÓN…….…….…….. 12
1.1 Descripción y formulación del problema……...……...… 14
1.1.1 Descripción de la realidad problemática……...……...… 14
1.1.2 Formulación del problema……..……...……..... 19
1.2 Objetivos…….……..…… 19
1.2.1 Objetivo general……..…...… 19
1.2.2 Objetivos específicos……..…..... 20
1.3 Justificación……..…… 20
1.4 Hipótesis…….……..…… 21
1.4.1 Hipótesis general…….……..…..... 21
1.4.2 Hipótesis específicas…….……..... 21
1.5 Variables…….……...…... 22
1.5.1 Variable independiente Programa Vaso de Leche…..…… 22
1.5.2 Variable dependiente Calidad de Atención……...….. 22
II. MARCO TEÓRICO…….. 25
2.1 Antecedentes del problema…....…… 25
2.2 Bases teóricas…….……... 29
2.2.1 Programa Vaso de Leche……..…… 29
a. Concepto del Programa Vaso de Leche……..……... 29
b. Organización por niveles del Programa Vaso de Leche…..……..... 30
c. Población objetivo del Programa Vaso de Leche según SISFOH……..... 33
d. Ración alimentaria del Programa Vaso de Leche……..... 35
f. Dimensiones del Programa Vaso de Leche……..... 38
2.2.2 Calidad de atención…….……..…. 40
a. Orígenes de calidad……...…… 40
b. Concepto de calidad de atención…….……..... 42

c. Principios o atributos de calidad de atención……..…….. 43
d. Modelos la calidad de atención…….…….. 44
e. Dimensiones de la variable calidad de atención…… 46
2.3 Definición de términos……..……. 48
III. METODOLOGÍA…….. 50
3.1 Tipo y nivel de investigación…….…….... 50
3.1.1 Tipo…….…. 50
3.1.2 Nivel de investigación…….….. 50
3.2 Diseño de investigación……... 50
3.3 Población y muestra…….. 51
3.3.1 Población……..… 51
3.3.2 Muestra……... 52
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos…….….. 53
3.5 Procedimientos…….. 54
3.5.1 Validación…….….. 54
3.5.2 Confiabilidad…….….. 54
3.6 Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos…….…… 56
3.6.1 Métodos y técnicas……... 56
3.6.2 Método de Análisis de datos……..... 56
IV. RESULTADOS…… 59
4.1 Presentación de Resultados, Programa Vaso de Leche y la atención de calidad de la Municipalidad Distrital de Samegua……..... 59
4.1.1 Resultados obtenidos en relación a los objetivos…… 59
4.1.1.1 Determinar la relación entre el programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua……..…..… 59
4.1.1.2 Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión elementos tangibles a los beneficiarios del distrito de Samegua…… 61
4.1.1.3 Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad a los beneficiarios del distrito de Samegua……..…….. 63
4.1.1.4 Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta a los beneficiarios del distrito de Samegua……...…… 64

4.1.1.5 Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión seguridad a los beneficiarios del distrito de Samegua……..…….. 66
4.1.1.6 Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión empatía a los beneficiarios del distrito de Samegua……..…..…… 67
4.2 Comprobación de Hipótesis……..…… 69
4.2.1 Prueba de Normalidad……..…….…… 69
4.2.2 Hipótesis General……..……..… 70
4.2.3 Hipótesis Específicas……..……..…… 71
DISCUSIÓN DE RESULTADOS…….…… 76
CONCLUSIONES…….. 79
RECOMENDACIONES…….…… 81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……84
ANEXOS…… 90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variable: Programa Vaso de Leche 23
Tabla 2. Operacionalización de Variable: Calidad de atención 24
Tabla 3. Criterios y Requisitos para establecer la prioridad de Beneficiarios 34
Tabla 4. Requerimiento Mínimo de energía por ración/ día 36
Tabla 5. Requerimiento Mínimo de vitaminas y minerales por ración /día 36
Tabla 6. Transferencias a la Municipalidad Distrital de Samegua, con respecto al Programa Vaso de Leche (2018-2019-2020-2021) 37
Tabla 7. Población de beneficiarios de los trece Organizaciones de Base del Programa Vaso de Leche 52
Tabla 8. Intervalos del Alfa de Cronbach 55
Tabla 9. Relación entre la variable Vaso de Leche y Calidad de atención 59
Tabla 10. Relación entre el Programa Vaso de Leche y elementos tangibles 61
Tabla 11. Relación entre el Programa Vaso de Leche y Fiabilidad 63
Tabla 12. Relación entre Programa Vaso de Leche y capacidad de respuesta 64
Tabla 13. Relación entre el Programa de Vaso de Leche y seguridad 66
Tabla 14. Relación entre el Programa Vaso de Leche y empatía 67
Tabla 15. Pruebas de normalidad 69
Tabla 16. Correlaciones entre el Programa Vaso de Leche y calidad de atención 70
Tabla 17. Correlaciones entre el Programa Vaso de Leche y la dimensión de elementos tangibles 71
Tabla 18. Correlaciones entre el Programa vaso de Leche y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención 72
Tabla 19. Correlaciones entre el Programa vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta 73
Tabla 20. Correlaciones entre el Programa vaso de Leche y la dimensión seguridad 74
Tabla 21. Correlaciones entre el Programa vaso de Leche y la dimensión empatía 75
Tabla 22. Variable: Programa Vaso de Leche 115
Tabla 23. Dimensión: Selección de beneficiarios de la variable Programa de Vaso de Leche 115
Tabla 24. Dimensión programación de la variable Programa Vaso de Leche 115
Tabla 25. Dimensión distribución de la variable Programa Vaso de Leche 116

Tabla 26. Dimensión supervisión de la variable Programa Vaso de Leche 116
Tabla 27. Dimensión Evaluación de la variable Programa Vaso de Leche 116
Tabla 28. Variable calidad de atención 116
Tabla 29. Dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención 117
Tabla 30. Dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención 117
Tabla 31. Dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención . 117
Tabla 32. Dimensión seguridad de la variable calidad de atención 117
Tabla 33. Dimensión empatía de la variable calidad de atención 118

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensiones o procesos del Programa Vaso de Leche.....38
Figura 2. Relación entre la variable Vaso de Leche y Calidad de atención 60
Figura 3. Relación entre el Programa Vaso de Leche y elementos tangibles.....62
Figura 4. Relación entre el Programa Vaso de Leche y Fiabilidad.....63
Figura 5. Relación entre Programa Vaso de Leche y capacidad de respuesta 65
Figura 6. Relación entre el Programa de Vaso de Leche y seguridad 66
Figura 7. Relación entre el Programa Vaso de Leche y empatía 68

I.

INTRODUCCIÓN

Uno de los grandes problemas que atraviesa el país, es la alimentación, referida principalmente a que existe desnutrición en población infantil, madres gestantes, y demás personas, siendo las zonas más afectadas las zonas alto andinas. Debido a ello, en diferentes lugares del Perú, se tomó la iniciativa descrita y pronto se tornó en una exigencia de derecho para millares de madres, que fue traducida en una demanda al gobierno central y al congreso; es entonces que, el 5 de diciembre del 1984, se manifestaron en una movilización miles de mujeres en 3 distritos que unánimemente reclamaban la ley del Programa Vaso de Leche

Es así como se creó el Programa Vaso de Leche con la finalidad de sostener a los sectores más bajos en ingresos del país, y hoy en día, las organizaciones de base debidamente acreditas, dan el sustento de alimentación a niños, gestantes, en condiciones de pobreza.

Sin embargo, es necesario conocer el nivel de percepción de los beneficiarios de este programa en el distrito de Samegua, dando a conocer las fases del programa de vaso de leche y la calidad de atención que perciben los beneficiarios, dicha medición se realiza a través de la aplicación de cuestionarios.

De líneas atrás descritas, se estudió la correlación entre el programa vaso de leche y la calidad de atención según la percepción de los beneficiarios del distrito, 2021. El trabajo de investigación consta de cinco capítulos:

En el capítulo I, se muestra el problema de investigación, haciendo énfasis en la realidad problemática abarcando desde el nivel internacional, nacional y distrital (Samegua), también se realizó la formulación de la interrogante general y las interrogantes específicas, así como los objetivos y las hipótesis. Además, se planteó la Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores pertinentes.

En el capítulo II, Marco Teórico, se fundamentó la teoría mediante antecedentes internacionales, nacionales y locales; que estuviesen directamente relacionadas con las variables de estudio, también se realizó las bases teóricas que son el soporte de

la misma, planteando los conceptos, modelos, características, fases y dimensiones de ambas variables.

En el capítulo III, Metodología, de describe el tipo, nivel de investigación y diseño de investigación, Diseño no experimental de corte transversal, correlacional y de tipo básica aplicada de enfoque cuantitativo, asimismo se hace análisis de la población y muestra, técnicas de recolección de datos y su debido procesamiento.

En el capítulo IV, Resultados, se presenta y analiza los resultados tanto los descriptivos, y la contrastación de hipótesis.

En el capítulo V, Discusión, de los resultados, seguido de conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos respectivos.

1.1 Descripción y formulación del problema

1.1.1 Descripción de la realidad problemática

En el contexto internacional en pleno siglo XXI, el estado de malnutrición infantil se resume como: cada vez hay más niños y jóvenes que sobreviven, sin embargo, son muy pocos los que llegan a prosperar; esta afirmación se asienta sobre la base, que son los primeros 1000 días (desde la concepción hasta los 2 años cumplidos) los que definen el crecimiento físico y desarrollo mental saludable y duradero. (UNICEF, 2019, pág. 18)

En tal sentido, tratando de superar este problema se aprobó la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible en la Asamblea de las Naciones Unidas, donde se reunieron 193 miembros de estado, acordando 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS), donde la presente investigación se enmarca en el objetivo 2 “Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible” (CEPAL, 2018, pág. 19)

Sin embargo, a pesar de que en la región de América Latina y el Caribe se cuenta con infraestructura básica, disposición política, capital social y durante años se ha mantenido un progreso hacia la democratización política y liberación de la economía, actualmente se sitúa como la región más desigual del mundo según estudios efectuados, teniendo 53 millones de personas sufren de hambre y desnutrición, de las cuales 9 millones son niños menores de 5 años. (PMA, 2008, pág. 1-2). Por lo tanto, la desnutrición en las personas sobre todo en menores, no sólo representa costos en salud, perjuicio en los procesos educativos, acarreando a posterioridad en menor productividad y por último un bajo crecimiento económico y social. (pág. 9 - 10)

Por tal motivo, en aras de erradicar la desnutrición, el Programa Mundial de Alimentos, ofreció su apoyo a los gobiernos, brindándoles recursos monetarios y administrando los programas sociales (desnutrición) de los estados, (PMA, 2008, pág. 3). Es así que, de forma conjunta, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Organismos Especializados de cooperación internacional, el Programa Mundial de Alimentos y los gobiernos estatales de la región Latinoamericana, después de participar en foros y

cumbres; diseñaron una iniciativa regional, cuyo objetivo fue de colocar en el más importante nivel de las políticas públicas, las estrategias de reducción de la pobreza.

Entonces, con ese respaldo a los gobiernos, se promovió que la desnutrición infantil, esté como parte de agenda pública, pudiéndose brindar asistencia económica, legal y técnica a favor de los programas sociales basados en la erradicación de la desnutrición crónica infantil, tal como se presentó en México, con su Programa de Educación, Salud y Alimentación, en Nicaragua con su Programa Red de Protección Social, en Colombia con su Programa Familias en Acción, y en Honduras con el Programa de Asignación Familiar; todos estos programas consistían en la entrega de dinero en efectivo para las familias pobres, con el compromiso de mejorar la alimentación, mandar a la escuela a los niños y asistir a los controles de salud, todos ellos se implementaron y evaluaron su impacto en el crecimiento infantil en América Latina durante el Periodo 1995 al 2005. (Galván y Amigo, 2007, pág. 317)

En cuanto al contexto nacional, en la segunda mitad de los ochenta, después de haber atravesado una de la graves crisis de hiperinflación, que el gobierno de aquel entonces ocasionó por la ejecución de su política económica identificada como populista, la cual trataba de la reducción del gasto social; con aquella experiencia, el Estado implementó en adelante políticas sociales, cuyos lineamientos estratégicos y de planificación contemplaron mecanismos más adecuados para revertir los índices de pobreza en el país, a raíz de ello, se implementaron los programas sociales, que son los instrumentos de operatividad sistemática, que intervienen en los sectores de mayor vulnerabilidad, cuya finalidad es la distribución más equitativa de los recursos, a través de acciones que impacten en la sociedad. (Estrada y Perea, 2008, pág. 3)

Es así como nace el Programa del Vaso de Leche, el cual surgió bajo la iniciativa de la Municipalidad Metropolitana, en un modo informal en los años de 1983 y 1984, con el objetivo de suplir la escasa cobertura de los programas maternos infantiles, PRODIA (Proyecto de Desarrollo Integral Andino) y PAMI (Programa de atención Materno infantil) y de la

desactivación del PAE (Programa de Alimentación Escolar); cabe resaltar que, el referido programa nació con una propuesta para incorporar la participación de la comunidad y hacerlos corresponsables de su operatividad a través de los comités de beneficiarios. (Suárez, 2003, pág. 15)

De acuerdo a Suarez (2003) citado por Herrera (2011), refiere que hubo un incremento progresivo de las organizaciones de Vaso de leche, siendo en el año de 1986 un total de 7313 y hasta el año de 1991, llegaron a alcanzar un total de 9739 organizaciones de vaso de leche en Lima Metropolitana (pág. 7) y posteriormente a nivel de todo el país.

En tal sentido, fue el gobierno de Fernando Belaunde, en el año 1985 suscribió la Ley 24059, dicha ley convertía al Vaso de Leche, como un Programa cuyo objetivo es la asistencia alimentaria materno infantil, y la cual fuese implementado a nivel nacional, en cada uno de sus municipios provinciales. (PREDES, 2017, pág. 4)

En 1995, la coordinadora Metropolitana de las organizaciones del vaso de leche, presentó el primer proyecto de Reglamento de la Ley 24059, Ley del Programa Vaso de Leche y la Ley 25307, Ley de Organizaciones Sociales de Base, a través de la publicacion de los “Instrumentos legales para la proteccion y defensa de las organizaciones sociales de base dedicada a los programas de alimentación materno- infantil”. (Suarez, 2003, pág. 18)

Posteriormente, en el año 2001, se promulgó la Ley 2740, la cual dicta normas comlementarias sobre organización, administracion de recursos y ejecucion del Vaso de Leche, a cargo de los gobiernos locales.

En el ambito local, el Distrito de Samegua, se encuentra ubicado en el departemento de Moquegua, cuenta con una extensión de 62.55 km2, asimismo posee una poblacion cuyo total es de 6728 personas. (INEI Censo 2017, pag 16).

Fue en el año 2004, que el Sr. Tiler Manrique Prado, Alcalde de la Municipalidad distrital de Samegua, y como Presidente del Programa, que aperturó el Libro de Actas del Comité de Administración del Programa Vaso Leche, en el cual se registrarían, primeramente, la aprobación de los integrantes del programa, que en cumplimiento de la Ley 27470, “Ley que

establece normas complementarias para la ejecución del Programa Vaso de Leche".

Asimismo, este Comité de Administración de Vaso de Leche, sostiene que hasta ese momento se tenía empadronados un total de 886 beneficiarios, sin embargo, mediante Resolución de Alcaldía N° 55-2005-A/MDS, se hizo una depuración de aquellas personas que recibían además en PRONOI, PRONA, Desayunos Escolares, ETC, a fin de ser eficientes en la calidad de atención a los beneficiarios (Libro de Actas, folio, 22). El presupuesto para el año 2005 fue de 58 352 soles, monto de dinero destinado para la adquisición de insumos (tarros de leche y avena), sin embargo, divido por meses, resulta un monto de 5 636.021 soles, debiendo el Comité de Administración de Vaso de Leche, realizar nuevas cotizaciones de los insumos, debido a que el presupuesto con el que se cuenta de forma mensual es escaso para brindar una calidad de atención a los beneficiarios, siendo un total de 794 beneficiarios del Programa Vaso de Leche. (Libro de Actas, folio 26)

Asimismo, existen problemas que se presentan en todos los programas de Vaso de Leche de cada distrito, tal como lo analizó Huallpa (2019), quién señala que, si bien Programa Vaso de Leche ha nacido con la finalidad de enfrentar la calidad de la nutrición de las poblaciones vulnerables, actualmente se tiene una problemática grande en cuanto a la calidad de atención, basado en que el programa tiende a tener un cálculo político, el cual no permite una verdadera actualización y sinceramiento de los beneficiarios, y de sesgos en la compra a proveedores, todo ello contribuye a presentar una ineficiencia en la organización y la distribución del Vaso de Leche a los beneficiarios. (pág. 6). Asimismo, en el mismo estudio evidencia que en el proceso de licitación con proveedores, generalmente se tarda de 3 a 5 meses, tiempo que es considerado demasiado largo para otorgar la buena pro y, por último, cuando la organización de comité o comedor popular muestra ineficiencia en el servicio, los beneficiarios no tienen la información suficiente para interponer una queja, en caso se presente cualquier tipo de anomalías con el programa. (pág. 75)

Mediante Directiva N° 001-2006-PS/MDS, se aprueba el Proceso de Funcionamiento de Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Samegua, donde se establecen las normas y procedimientos que rigen la distribución, supervisión y control de la utilización de los recursos que conforman el programa, asimismo se busca que se brinde calidad de atención a los beneficiarios, con una ración diaria (7 días) de vaso de leche a las personas que determina la ley, a fin de atender a las familias vulnerables de escasos recursos para disminuir los efectos de la desnutrición. (Libro de Actas, folio 66).

En el año 2017, el distrito de Samegua registró 3% de niños con desnutrición crónica, y con riesgo a estar bajo esa misma condición un 14,8%, de un total de 404 niños evaluados (INEI, 2017); refiriendo que el programa está tratando constantemente de cerrar las brechas de desnutrición. Asimismo, en el año 2018, el programa vaso de leche atendió a 252 beneficiarios, organizados en 13 Organizaciones de base.

En el 2019, mediante supervisiones inopinadas, se encontró que las organizaciones de base (5 del total) no estaban operando de forma diaria; para el 2020, se aprobó los lineamientos de gestión para el almacenamiento y atención de organizaciones del programa vaso de leche durante y después de la emergencia sanitaria para prevenir la propagación del coronavirus (covid-19). Actualmente en el 2021, se ha programado un presupuesto de 50 930.00 soles para el Programa, sin embargo, se señala que tienen deficiencias por parte de la Oficina de Promoción Social para otorgar los insumos para las organizaciones de base. Además, mediante el acceso al portal de Transparencia se puede verificar el presupuesto los últimos años.

De lo anteriormente descrito, se percibe que existe múltiples deficiencias en la ejecución del Programa Vaso de Leche; de las que se manifiestan según el Libro de Actas del Comité de Administración del Vaso de Leche se tiene: la falta de comunicación e integración dentro de las Organizaciones de base para su funcionamiento interno, dificultando la calidad de atención a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche, en cumplimiento con lo establecido por ley; asimismo se resalta que la Municipalidad Distrital de Samegua, otorga recursos escasos para cubrir la demanda al Programa

Vaso de Leche, por tal motivo, se han planteado en varias ocasiones preferir leche fresca en vez que leche evaporada, presentándose como un problema recurrente en cada gestión distrital, concluyéndose en muchas ocasiones que, la leche fresca tiene el mismo valor nutricional que la leche evaporada, contando con la ventaja de ser menos costosa y brinda mayor número de raciones para más beneficiarios; sin embargo, existe aún discrepancias de quienes prefieren trabajar con la leche evaporada, por lo que la disyuntiva es aún una constante.

1.1.2 Formulación del problema

1.1.2.1 Interrogante general

¿Cuál es la relación que existe entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021?

1.1.2.2 Interrogantes específicas

a. ¿De qué manera se relaciona la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión elementos tangibles a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021?
b. ¿De qué manera se relaciona la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021?
c. ¿De qué manera se relaciona la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021?
d. ¿De qué manera se relaciona la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión seguridad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021?
e. ¿De qué manera se relaciona la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión empatía a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

1.2.2 Objetivos específicos

a. Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión elementos tangibles a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.
b. Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.
c. Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.
d. Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión seguridad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.
e. Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión empatía a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

1.3 Justificación

Justificación teórica

La presente investigación, tiene el propósito de aportar al conocimiento existente las teorías del programa vaso de leche y calidad de atención a los beneficiarios, los instrumentos de ambas variables, podrán medir el nivel de relación que existe entre las mismas, y ello demostraría que una buena ejecución del Programa Vaso de Leche, contribuye a la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua. Asimismo, estos resultados podrán ser contrastados con otros estudios similares en el tema. Y por último, esta investigación será fuente de creación o mejoras de las políticas aplicables actualmente en el Programa Vaso de Leche a fin de obtener una calidad de atención óptima.

Justificación práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar la calidad de atención a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el distrito de Samegua, y los resultados permitirán a las autoridades del Comité de

Administración de Vaso de Leche, realizar una retroalimentación de cómo se presta la atención y así tomar decisiones adecuadas para mejorar la calidad de atención a los beneficiarios

Justificación metodológica

La presente investigación, aportará nuevos instrumentos validados, al conjunto de conocimientos ya reconocidos. Asimismo, al utilizar procedimientos científicos comprobados, y estandarizados servirán de sustento a futuras investigaciones en los demás distritos de la región Moquegua.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

El programa Vaso de Leche se relaciona significativamente con la calidad de atención en el distrito de Samegua, 2021.

1.4.2 Hipótesis específicas

a. Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión elementos tangibles a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.
b. Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.
c. Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.
d. Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión seguridad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.
e. Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión empatía a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

1.5 Variables

1.5.1 Variable independiente Programa Vaso de Leche

Programa Vaso de Leche como el programa que proporciona una ración alimentaria diaria (leche en cualquiera de sus formas u otro producto), a una población en situación de pobreza y extrema pobreza. (MIDIS, 2013, pág. 1)

1.5.2 Variable dependiente Calidad de Atención

Es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. (Flores y Soto, 2016)

Tabla 1

Operacionalización de Variable: Programa Vaso de Leche

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
VARIABLE 1. Programa Vaso de Leche	Programa Vaso de Leche como el programa que proporciona una ración alimentaria diaria (leche en cualquiera de sus formas u otro producto), a una población en situación de pobreza y extrema pobreza. (MIDIS,2013, pág. 1)	La variable Programa Vaso de Leche contiene cinco dimensiones: Selección de beneficiarios, Programación, Distribución, Supervisión, Evaluación (Otero, 2020)	Selección de beneficiarios	- Acreditación de condiciones beneficiarios - Actualización del padrón de beneficiarios - Cobertura de menores de 6 años - Uso de ficha socioeconómica	P1, P2,P3, P4
			Programación	- Ejecución de Presupuesto - Distribución de productos adquiridos - Difusión de la planificación de adquisiciones - Transparencia de Programación presupuestal	P5, P6, P7, P8
			Distribución	- Distribución a favor de beneficiarios - Distribución de acuerdo a lo planificado - Diseño de distribución	P9, P10, P11, P12
			Supervisión	- Designación del personal para supervisión - Supervisores de entrega y consumo - Información de acciones de supervisión	P13, P14, P15, P16
			Evaluación	- Aseguramiento de Participación en degustaciones - Cumplimiento de fines y propósitos - Medición de efectos del programa	P17, P18, P19, P20

Tabla 2

Operacionalización de Variable: Calidad de atención

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
VARIABLE 2. Calidad de atención	Es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. (Flores y Soto, 2016)	La variable calidad de atención tiene cuatro dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía (Flores y Soto, 2016).	Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza Implementos	P1, P2, P3
			Fiabilidad	Normas Valores nutricionales Finalidad	P4, P5 P6, P7, P8, P9 P10,P11,
			Capacidad de respuesta	Almacenamiento Plazos de entrega y producción Distribución Rendición de información	P12,P13, P14, P15 P16,P17,
			Seguridad	Certificados de calidad Actos dolosos en los integrantes de las Organizaciones de Base	P18,P19, P20,P21, P22,P23, P24,
			Empatía	Trato amable Derechos y deberes de los beneficiarios Relaciones entre los beneficiarios y la Organización de Base	P25, P26,P27, P28,P29, P30, P31, P32

II.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1 Antecedentes internacionales

Ebéne (2016), siendo su objetivo identificar el impacto de la Leche Liconsa (programa social de México) en el estado nutricional de los niños, mediante una metodología de diseño no experimental de corte transversal, correlacional y de tipo cuantitativo; asimismo los datos fueron extraídos de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición del año 2012 (ENSANUT), cuya población estuvo conformada por un total de 50528 hogares mexicanos y una muestra de 12988 niños menores de 5 años que se vinculan a la leche Liconsa, de las cuales 11572 no tomaron la leche y 1416 si la tomaron, es entonces que se obtienen dos grupos en donde se medió el impacto de la leche Liconsa, llegando a la siguiente conclusión: que según la implementación del método Propensity Score Matching, se logró determinar que el Programa de leche Liconsa tiene un costo bajo y un impacto positivo y significativo en los niños anémicos, niños con retraso de crecimiento y sobre la concentración de hemoglobina de la sangre; a la vez resalta que se entrega 4 litros de leche a la semana a los beneficiarios; siendo considerada una herramienta eficiente en el estado nutricional del niño desnutrido que el gobierno debe fortalecer y mantener en el país.

Mayorga (2018), cuyo objetivo fue evaluar el cumplimiento del programa de alimentación escolar (PAE), en tres departamentos; asimismo los objetivos especificos fueron determinar las diferencias del numero de quejas generales y de calidad del servicio brindado; mediante una metodología de de Diseño no experimental de corte longitudinal, descriptivo y de enfoque cualitativo, en una población de niños que reportan los informes publicados por el Ministerio de Educación Nacional en los años 2016 y 2017, llegaron a la conclusión siguiente: el Programa de alimentación escolar, el cual consiste en la entrega de productos como: Leche y productos lácteos, leche en polvo (760 g), cereales (1.500 g), alimento protéico, huevo (30 unidades), lenteja y frijol (500 gr cada uno), grasas, aceite, azúcar y panela (250 g), no cumple

con la meta proyectada según los departamentos en estudio, siendo las raciones de entrega cambiantes cada año, por ende no se puede evaluar el cumplimiento del programa; asimismo los datos presentados en las auditorías realizadas por la Contraloría General de la República y los reportes presentados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el Ministerio de Educación Nacional no concuerdan; en cuanto a las quejas, se encontro un aumento de quejas en el año 2017, mostrando los departamentos de Cundinamarca (3%), Antioquia (5%), Valle del Cauca (2.9%) y Atlántico (0.45%).

Margulies y Solans (2019), cuyo objetivo fue abordar la implementacion y efectos del programa alimentario, desde la perspectiva de las mujeres beneficiarias; sobre este programa se describe que, cumple con la entrega de leche en polvo fortificada en postas medicas, asimismo se sostiene que es un rito en cuanto a las ejecución de politicas públicas de cada gobierno, asimismo propone analizar la ejecucion del programa, mediante una metodologia de Diseño no experimental y de carácter analitico y descriptivo, llegando a la conclusión siguiente: La leche en polvo fortificada provista por postas médicas, era apreciada por las mujeres, por su valor nutricional para la alimentación infantil; inclusive las familias en condiciones socioeconómicas más vulnerables suministraban a los niños y niñas menores de tres años sólo este alimento, reconociéndolo como la principal vía de acceso a producutos lácteos. Esto se debe a que, las políticas públicas según el articulo, son sacralizadoras y legitimizadas, es decir que, se persuaden demasiado a las madres, convirtiéndolas en cumplidoras y subordinadas de las indicaciones y prescripciones médicas de suministrar a los menores la leche fortificada como forma preventiva de desnutrición y la anemia, desatendiendo la composición de saberes y las prácticas desplegados en la alimentación diaria de las mismas, dejando así de lado la maternidad apropiada.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Esteban (2017), cuyo objetivo general fue determinar la relación de ambas variables y en cuanto a los objetivos especificos fue determinar la relación entre la dimensiones de la variable Programa Vaso de Leche y la variable satisfacción de los beneficiarios, mediante una metodología de Diseño no

experimental de corte transversal, correlacional y de tipo básica aplicada de enfoque cuantitativo; aplicada a una población es un total de 72 beneficiarios constituidos por padres de niños de edades entre 0 a 12 años, gestantes, ancianos mayores de 65 de las cuales se obtuvo una muestra de 61 personas beneficiarias, aplicándose el instrumento del cuestionario de ambas variables, se llegó a la siguiente conclusión: se evidenció que existe relación positiva considerable entre ambas variables, siendo su valor de Rho de Spearman es 0,810; además se demostró que también existe relación entre la dimensión calidad y la variable satisfacción de los beneficiarios cuyo valor de Rho de Spearman es 0,777; entre la dimensión servicios brindados y la variable satisfacción de los beneficiarios cuyo valor de Rho de Spearman es 0,692.

Mamani (2021), cuyo objetivo fue analizar la influencia del Programa Vaso de Leche en la Calidad de vida de los niños, mediante una metodología Diseño no experimental de corte transversal, correlacional y de tipo cuantitativo; aplicada a una población conformada por 280 beneficiarias, siendo la muestra un total de 117 beneficiarias del Programa Vaso de Leche, a las cuales se aplicó el instrumento del cuestionario, llegó a la siguiente conclusión: el Programa Vaso de Leche influye de manera positiva en la nutrición de la mayoría de los niños beneficiarios, ya que el valor de la prueba Chi cuadrado fue 57,642, asimismo según la percepción de apoderado de los niños beneficiarios, se reconoce que deben perfeccionar mecanismos de focalización e intervención en las poblaciones vulnerables y en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios, se percibe que existe un nivel alto con respecto al Programa Vaso de Leche según la prueba de Chi cuadrada muestra un valor de 9,562.

Otero (2020), cuyo objetivo general determinar la relación de ambas variables y en cuanto a los objetivos específicos es la de determinar la relación de las dimensiones de la variable Programa Vaso de leche con las dimensiones de calidad del servicio; mediante una metodología de Diseño no experimental de corte transversal, correlacional y de tipo cuantitativo; aplicada a una población conformada por 64 presidentas de comités del Programa Vaso de Leche, que se encuentran agrupadas en tres sectores del

distrito de Huanchaco, aplicándose el instrumento del cuestionario, llegando a la conclusión que existe relación entre las variables Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio, ya que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,850, asimismo presentó correlación positiva y significativa entre las siguientes conjugaciones: la dimensión Fiabilidad y la variable Programa Vaso de Leche , siendo su Rho = 0,848; entre la dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Programa Vaso de Leche, cuyo valor de Rho= 0,851; entre la dimensión Seguridad y la variable Programa Vaso de Leche, mediante su valor de Rho= 0.849, entre la dimensión Empatía y la variable Programa Vaso de Leche a través de Rho=0,843; además se comprobó que también existe relación positiva significativa entre la dimensión selección de beneficiarios y la variable calidad del servicio cuyo valor de Rho=0,848; entre la dimensión programación y la variable calidad del servicio ya que su valor de Rho=0,848; entre la dimensión distribución y la variable calidad del servicio mediante su Rho=0,834; entre la dimensión supervisión y la variable calidad del servicio, siendo su Rho=0,848; entre la dimensión evaluación y la variable calidad del servicio, cuyo valor de Rho=0,840.

Villanueva (2019); siendo su objetivo principal fue evaluar si la calidad de gestión es determinante en la satisfacción de los beneficiarios; mediante una metodología de Diseño no experimental de corte transversal, correlacional y de tipo cuantitativo y las variables son de escala ordinal, aplicada en una población de 3377 agrupados en un total de 90 comités del Programa Vaso de Leche, cuya muestra de 133 beneficiarios del Programa Vaso de Leche, en las que se aplicó el instrumento de cuestionario, llegando a la siguiente conclusión: se comprobó que existe relación positiva significativa entre la variable calidad de gestión del PVL y la satisfacción de los beneficiarios, es decir que si es un factor determinante la calidad de gestión en la satisfacción de los beneficiarios, siendo su Rho de Spearman = 0,730; asimismo el 72,9% de beneficiarios sienten indiferencia, en otras palabras, no están insatisfechos ni satisfechos, alegando que el costo es muy elevado a lo que se distribuye que es (3 tarros de leche y un 1kg de cereal mensual); en cuanto a los indicadores, el que tiene mayor incidencia en la satisfacción es el indicador organización.

2.1.3 Antecedentes locales

Nina (2018), donde su objetivo general fue determinar el grado de relación entre calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua, mediante una metodología de Diseño no experimental de corte transversal, correlacional y de tipo cuantitativo y las variables son de escala ordinal, aplicada en una población de 144 trabajadores, cuya muestra es de 42 trabajadores del Centro de Salud Samegua, a las cuales se les aplicó el instrumento de cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones: que existe correlación directa y significativa entre ambas variables, debido a que su p- valor es igual a 0,003, asimismo sostiene que las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad si tienen correlación directa y significativa, sin embargo en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad y empatía del personal, no tienen correlación con la satisfacción del usuario, debido a que su p- valor es mayor a 0.05.

García (2016), cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de recaudación, mediante una metodología de Diseño no experimental de corte transversal, correlacional y de tipo cuantitativo, mediante una población conformada por 12471 contribuyentes, y una muestra de 86 contribuyentes, a través de la técnica de encuesta e instrumento del cuestionario de ambas variables, llegando a la siguiente conclusión: que existe una relación directa y significativa entre ambas variables, asimismo con las cinco dimensiones de recaudación del impuesto predial y la calidad de atención.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Programa Vaso de Leche

a. Concepto del Programa Vaso de Leche

De acuerdo a Ministerio de Desarrollo y Inclusión Social (2013), define al Programa Vaso de Leche como el programa que proporciona una ración alimentaria diaria (leche en cualquiera de sus formas u otro producto), a una población en situación de pobreza y extrema pobreza. (pág. 1)

Asimismo, el Centro de Estudios y Prevención de Desastres (2017), conceptualiza al Programa Vaso de Leche como un programa social

creado para proveer apoyo en la alimentación a través de la entrega de una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable, con el propósito de ayudarla a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentra. (pág.1)

También Suarez (2003), señala que el Programa Vaso de Leche, es un programa creado para ofrecer, una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable, con el propósito de ayudar a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentra. Asimismo, la comunidad es la principal fortaleza para afrontar y elevar el nivel nutricional y así contribuir a la calidad de vida de la colectividad, que, por condiciones de pobreza, no pueden cumplir sus necesidades básicas. (pág. 5)

Por último, la Contraloría General de la República (2020), sostiene que el Programa Vaso de Leche es un programa descentralizado que no cumple con las características de una intervención Pública Focalizada (IPF), tampoco depende de los sectores del Gobierno Nacional, éste se encuentra orientado exclusivamente a la alimentación de la población Materno infantil, a fin de disminuir la desnutrición en grupos vulnerables.(pág. 16)

b. Organización por niveles del programa Vaso de Leche

i. Organización e implementación del Programa Vaso de Leche (macro)

En cuanto a la organización del Programa Vaso de leche, surge una discrepancia, según Suarez (2003), sostiene que no existe jerarquía organizacional en el Programa Vaso de Leche, en realidad se encontró un conjunto de procesos ejecutados por diferentes autores, que se encuentran entrelazados entre sí, es decir que, al no haber un referente regional, los procesos locales (Municipalidades) responden estrechamente al nivel central, este le entrega financiamiento y ejecuta auditorías periódicas, traducidas a supervisión y capacitación del nivel municipal al comunal, asimismo en cuanto a la supervisión y control, el ente central no determina el fin último de los raciones , ni la calidad y cantidad, solo verifica la manipulación de los insumos. (pág. 20)

Sin embargo, el INEI (2009), señala que las instituciones que intervienen en el proceso de la Organización e implementación del Vaso de Leche son el MEF, Municipalidades provinciales y distritales, Contraloría General de la República, INEI, MIDIS. (pág. 8)

- Ministerio de Economía y Finanzas: tiene el objetivo de transferir los recursos para el financiamiento del Programa Fondo Vaso de Leche. (INEI, 2009, pág. 8)
- Municipalidades provinciales y distritales: realiza la implementación de medidas necesarias para organizar, controlar y ejecutar, que se otorgue las raciones del Programa a la población objetivo sin costo alguno. (INEI, 2009, pág. 8)
- Contraloría General de la República: cumple la función de cautelar el uso eficiente, eficaz y económico de los recursos del Estado, en ese sentido es el órgano superior del sistema nacional de control que tiene el encargo de supervisar y controlar el gasto del Programa Vaso de Leche, en los niveles provinciales y distritales, asimismo éstas instituciones deben rendir cuenta del gasto ejecutado y de la providencia del alimento. (Contraloría, 2020, pág 5)
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática: cumple la función de recopilar y procesar la información proporcionada por las municipalidades sobre el resumen del empadronamiento distrital de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche.
- Ministerio de Desarrollo e inclusión Social: tiene entre las funciones el diseño y gestión de los registros y base de datos de los programas sociales, de identificación, selección y registro de beneficiarios y otros que se creen. Asimismo, la encargada conducir el registro nacional de usuarios de los programas sociales y registro nacional de programas sociales, es la dirección general de gestión de usuarios (DGGU) del MIDIS. (MIDIS, 2017, pág. 3)

ii. Organización Municipal

De acuerdo a Suarez (2003), señala que los actores centrales del Programa Vaso de Leche son las municipalidades, ya que tienen amplia autonomía en la organización e implementación del programa dentro de su jurisdicción territorial (INEI, 2009, pág. 9), asimismo éstas se encargan de la ejecución del programa, quien ejecuta las labores financieras, logísticas y operativas; sin embargo aún no se define muy bien las funciones generales, especificas, atribuciones y responsabilidades en relación con el Órgano administrador del programa, ni las distinciones con las organizaciones sociales de Base. (pág. 21)

Según la Ley N° 27470, establece que las municipalidades como responsables de la ejecución del programa de vaso de leche, organizan programas, coordinan y ejecutan su implementación en las cinco fases. (Contraloría, 2020, pág. 17)

En las municipalidades se conforma un comité de administración de programa vaso de leche, este debe ser aprobado y refrendado por alcaldía en consenso con el concejo municipal, a la vez se debe aprobar un reglamento interno del programa, asimismo el comité estará conformado por el alcalde, un funcionario municipal, un representante del Ministerio de salud y tres representantes de la organización Vaso de Leche, las cuales serán elegidas democráticamente por sus bases.

Entre las responsabilidades del comité de administración del vaso de leche, es la selección de los insumos alimenticios, según las propuestas alcanzadas de los representantes del Programa Vaso de Leche y cumpliendo los criterios de ley. (Contraloría, 2020, pág. 17)

iii. Organización de Base o Comunales

Según Suarez (2009) sostiene que en cuanto a la organización de base o comunal, las protagonistas centrales son las organizaciones de mujeres, que se encargan de empadronar a la población a ser entendida con la distribución diaria de raciones de leche preparada o

avena, asimismo se organizan con las municipalidades para abastecer de los productos alimenticios. (pág. 23)

La Contraloría General de la República, resalta que dichas organizaciones de base son el resultado de un equipo de trabajo de diferentes comités, que pueden abarcar una o varias cuadras, o manzanas según la extensión de los beneficiarios, estas cuentan generalmente con una presidenta, vicepresidenta, tesorera y secretaria, quienes colaboran de una manera íntegra y gratuita para el funcionamiento del programa Vaso de leche. (pág. 17)

c. Población objetivo del Programa Vaso de Leche según SISFOH

En primer lugar, para conocer la población objetivo del programa, es necesario pertenecer al Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), el cual, es un sistema intersectorial e intergubernamental que provee información socioeconómica a las Intervenciones Públicas Focalizadas para la identificación de sus potenciales usuarios, con la finalidad de contribuir a mejorar la equidad y eficiencia en la asignación de los recursos públicos, en beneficio de aquellos grupos poblacionales priorizados. (SISFOH, 2015)

La información que proporciona el SISFOH es básica para enfocar toda política de desarrollo e inclusión social. A partir de los datos que recoge el SISFOH, mediante un conjunto de criterios, reglas o procedimientos, las Intervenciones Públicas Focalizadas identifican a sus potenciales usuarios y se logra ser eficientes en la asignación de los recursos públicos en beneficio de quienes viven en condición de pobreza y pobreza extrema. (SISFOH, 2015)

En tal sentido, posterior al trámite de la acreditación del SISFOH, la Ley N° 27470, establece que la población objetivo o beneficiarios son los los niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en periodo de lactancia, asimismo destaca que se debe priorizar aquella persona que presente un cuadro de desnutrición o tuberculosis, además están considerados los niños de 7 a 13 años, ancianos y enfermos de tuberculosis, tal como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3

Criterios y Requisitos para establecer la prioridad de Beneficiarios

	Prioridades	Documentos a adjuntar y copias
Primera Prioridad	Niños de 0-6 años	Partida de Nacimiento o DNIs
	Madres gestantes	DNIs y tarjeta de control del embarazo
	Madres en etapa de lactancia (se considera hasta que el menor cumpla 02 años)	DNIs así como también partida de nacimiento
Segunda Prioridad	Niños de 7 a 13 años	DNIs y deberán presentar una constancia de evaluación nutricional (constancia de desnutrición)
	Ancianos mayores de 65 años	DNIs
	Personas afectadas con TBC	DNIs y constancia otorgada por el MINSA
	Discapacitados	DNIs y constancia del CONADIS

Fuente: Elaboración Propia

Este proceso de selección y empadronamiento de beneficiarios, está a cargo de las municipalidades en coordinación del Comité de Administración de Vaso de Leche, y es organizado por los Organizaciones de Base y/o Comités Locales, así determinan la población objetivo, del cual deben informar al Instituto Nacional de Estadística e Informática semestralmente. (Contraloría, 2020, pág. 18)

Cabe resaltar que el empadronamiento es mediante entrevista directa y llenado de fichas socioeconómicas y demás formatos aprobados por la municipalidad. Asimismo, en el 2008 se implementó el aplicativo informático Registro Único de Beneficiarios de Programa Vaso de Leche – RUBPVL (ubicado en la página del MIDIS), este sistema prevee la parte final de un proceso de empadronamiento, cuya información se digitalizará, constituyendo una base de datos integrado a nivel distrital de las personas beneficiarias del programa y cada Organización de Base del Distrito de Samegua. Cabe resaltar que dicha información validada debe ser remitida al Ministerio de Economía y Finanzas y al Instituto Nacional

de Estadística e Informática, cada seis meses (enero y julio), recalcando que dicha población se entra en estado de pobreza y extrema pobreza. (Contraloría, 2020, pág. 18)

d. Ración alimentaria del Programa Vaso de Leche

Cusihualpa (2013) basado en la Ley N° 24059, artículo N° 1, dispone que la población beneficiaria del Programa del Vaso de Leche tenga derecho a la provisión diaria gratuita de 250 cc de leche o alimento equivalente proporcionado por los Comites de Vaso de Leche de los Municipios. (pág. 30)

Posteriomente en normas complementarias tales como la Ley N° 27470, que establece que la ración alimentaria debe estar constituida por leche en cualquiera de sus formas y/o enriquecidos lácteos o alimentos que contenga un mínimo de 90% de insumos nacionales como harina de quinua, kiwicha, cebada, arroz, soya y otros productos"

Asimismo, el programa debe abastecer de forma obligatoria la ración alimentaria durante los siete días de la semana, y en una sola oportunidad si el lugar de distribución este alejada; esta ración alimentaria tiene las siguientes características, según la Ley N° 24059, Ley N°: 27470 y R.M. N° 711-2002-SA/DM

- 250 cc de leche complementada con otro alimento.
- 10% financiada por el Tesoro Público.
- Distribución diaria y gratuita.
- Valor mínimo de 2017 kcal.

Por último, mediante Resolución Ministerial, N° 711-2002-SA/DM, se aprobó la directiva que establece los valores nutricionales, la cual especifica la cantidad mínima de macro y micronutrientes que debe contener la ración diaria, tal como se muestra en la tabla N° 1.y N° 2

Tabla 4

Requerimiento Mínimo de energía por ración/ día

	Cantidad (kcal)
Energía	207

Fuente: Comisión de Contraloría (2020)

Tabla 5

Requerimiento Mínimo de vitaminas y minerales por ración /día

Vitaminas	Cantidad	Minerales	Cantidad
Vitamina A	425	Hierro	10
Vitamina C	41,5	Yodo	42
Tiamina	0,45	Calcio	465
Riboflavina	0,49	Fósforo	390
Vitamina B6	0,60	Zinc	6
Vitamina B12	0,46	**------**	**------**
Niacina	5,85	**------**	**------**
Ácido Fólico	41,25	**------**	**------**

Fuente: Comisión de Contraloría (2020)

e. Programa presupuestal del programa Vaso de Leche

Tabla 6

Transferencias a la Municipalidad Distrital de Samegua, con respecto al Programa Vaso de Leche (2018-2019-2020-2021)

Código	Nombre	Monto autorizado	Monto acreditado	Monto autorizado	Monto acreditado	Monto autorizado	Monto acreditado	Monto autorizado	Monto acreditado
		Año 2018		Año 2019		Año 2020		Año 2021	
	2021 - : TOTAL	20,760,347,050.33	20,760,760,079.47	21,858,842,748.70	21,859,595,874.86	27,819,546,660.13	27,828,535,264.16	30,299,142,852.71	30,299,142,852.71
	2021 - Departamento 18: MOQUEGUA	299,513,976.48	299,513,976.48	325,068,823.76	325,068,823.76	425,280,496.77	425,280,496.77	570,911,834.00	570,911,834.00
	2021 - Municipalidad 04-301484: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMEGUA	10,655,088.70	10,655,088.70	10,964,983.51	10,964,983.51	18,375,009.39	18,375,009.39	22,035,548.12	22,035,548.12

	Agrupación por Recurso - Para el año 2021								

356	PROGRAMA DEL VASO DE LECHE	61,111.00	61,111.00	61,111.00	61,111.00	61,111.00	61,111.00	61,111.00	61,111.00

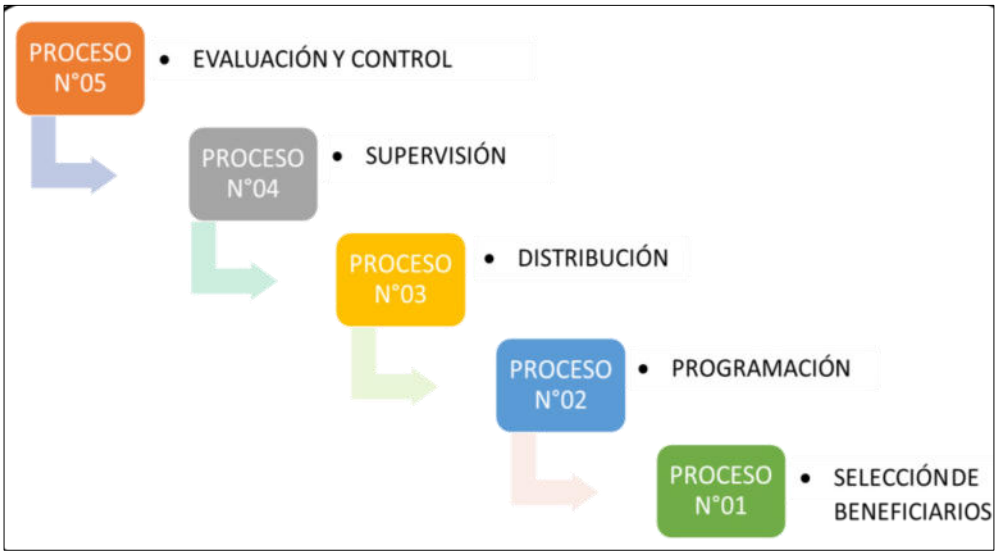
Fuente: Portal de transparencia MEF

f. Dimensiones del Programa Vaso de Leche

El programa es administrado por los municipios, ellos son encargados de ejecutar labores financieras, logísticas y operativas para cumplir con los objetivos; es por ello, que las municipalidades mediante la Organización del Programa Vaso de Leche, organizan, coordinan y ejecutan la implementación del Programa. De acuerdo a Otero (2020) y Cusihualpa (2013), dimensionan al Programa Vaso de Leche, de la siguiente forma:

Figura 1

Dimensiones o procesos del Programa Vaso de Leche



Fuente: Elaboración Propia

- **Dimensión 1: Selección de beneficiarios**

  La selección de beneficiarios se realiza con el proceso de empadronamiento de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche y se lleva a cabo semestralmente, es decir; dos veces al año; en los meses Diciembre y junio. En el empadronamiento de beneficiarios se considera 30 beneficiaros como mínimo por cada comité del Programa Vaso de Leche, si existiera comités que no cumplan con un mínimo de beneficiarios se procederá al cierre del comité y fusionar a los beneficiarios con otro comité más cercano. Otra

situación que suscita, es la sobrepoblación de beneficiarios, entonces se trata de realizar una inspección más cautelosa, verificando que el beneficiario no participe de otro programa y que pueda corroborar su estado de salud de desnutrición.

- **Dimensión 2: Programación**

  Este proceso se verifica los datos de las personas empadronadas y apoderados, asimismo se presenta un cronograma de empadronamiento de acuerdo a la zona donde se entrega el programa de PVL, asimismo, la municipalidad es la encargada de tramitar el presupuesto, que, mediante una resolución de alcaldía, pone en conocimiento al programa. Además, es en esta etapa, en que se realiza la planificación de los productos a adquirir, claro está con la transparencia del caso y a través de un proceso transparencia de convocatoria y licitación con la municipalidad.

- **Dimensión 3: Distribución**

  El proceso de distribución es el movimiento de alimentos a cada comité del Programa Vaso de Leche; la entrega de productos se programa mensualmente, considerando la disponibilidad de productos del programa. Toda entrega de alimentos del Programa Vaso de Leche, se formaliza con la suscripción del acta de recepción de alimentos, en este caso con el “Acta de Entrega”, a nombre de la presidenta del comité del vaso de leche, en representación de dicho comité. Los comités del programa Vaso de Leche deberán cumplir con abastecer a los beneficiarios los siete días de la semana, entregando alimento preparado.

- **Dimensión 4: Supervisión**

  La acción de supervisión estará a cargo de la Administración del Programa Vaso de Leche, a través del personal del Programa Vaso de Leche. Las supervisiones a los diferentes comités son de forma sorpresiva e inopinada y de acuerdo al cronograma establecido; se realiza con la finalidad de constatar que se encuentren operando adecuadamente y cumpliendo con sus funciones.

Estas supervisiones se realizan en el momento que se preparan los alimentos por parte de los comités y los socios del programa Vaso de Leche, están en la obligación de brindar las facilidades e informaciones que el supervisor solicite. Para la supervisión se utiliza un "Acta de Supervisión", el cual se llena de acuerdo a la realidad que se observa.

En el Acta de Supervisión se debe obtener la siguiente información: Nombre del comité a supervisar, fecha actual de supervisión, fecha de última supervisión, ubicación del comité, número de beneficiarios, si el comité cuenta con junta directiva vigente, si cuenta con un cuaderno de control diario, si se realizó la preparación de la ración (leche y ojuelo de avena), si se publicó el padrón de beneficiarios, observaciones del supervisor y de la representante del comité del vaso de leche y las recomendaciones por parte del supervisor

Asimismo, se deja una constancia de haber realizado la supervisión al comité de vaso de leche, a la representante de dicho comité que se encuentra preparando los alimentos.

- **Dimensión 5: Evaluación**

  Evaluación y control se realiza durante todas las etapas del proceso que sigue el Programa, con la finalidad de garantizar que los beneficiarios reciban una atención de calidad, así como para medir el cumplimiento de los objetivos y metas que cada Comité planificó durante la etapa de programación.

2.2.2 Calidad de atención

a. Orígenes de calidad

La calidad es un concepto inherente a la misma esencia humana. Desde el inicio de la humanidad, se controlaba la calidad de los productos que consumían, de aquellos que son buenos para la salud y de aquellos que no, en términos de otras actividades se busca realizar las cosas bien y de la mejor forma, a modo de tener una ventaja competitiva. (Cubillos y Rozo, 2009, pág. 81)

El concepto de calidad ha evolucionado tanto cronológica como conceptualmente desde 1920 a hoy, atravesando cuatro etapas fundamentales: control de calidad por inspección, aseguramiento de calidad, calidad total y mejora continua.

Es así que, a lo largo de la historia hay personajes muy importantes que son reconocidos mundialmente por sus aportes académicos, estos fundamentaron, principios y logros de la calidad. De acuerdo a Cubillos y Rozo (2009), durante la segunda guerra mundial, en los Estados Unidos se impulsó el control de calidad el cual era: garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz, en la cantidad y momento adecuado, al finalizar la guerra los japoneses se interesan por las ideas de los siguientes personajes:

Armand Feigenbaum (1958), quien escribió su obra más importante, Total Quality Control (Control de la calidad total), asimismo define a la calidad como la satisfacción del cliente, y al sistema de gestión de calidad total, como la estructura de trabajo operativo, donde los procedimientos técnicos y administrativos se encuentran integrados mediante las acciones de coordinación del personal, de las maquinas, y de información, en tal sentido todo funciona de forma eficaz. Sus principales aportaciones académicas fueron: las 19 pautas para el mejoramiento de la calidad. (Cubillos y Rozo, 2009, pág. 95)

Posteriormente, Kaoru Ishikawa (1985), quien a partir de 1949 participó en la promoción del control de calidad y desde entonces se desempeñó como consultor en múltiples empresas y organizaciones comprometidas con estrategias de desarrollo post guerra. La teoría de Isikawa, se fundamenta en darle valor humanitario (respeto y dignidad de las personas) para conseguir el compromiso real de los obreros, solo así los trabajadores tendrían el interés de mejorar la calidad y producción. Este autor define como control de calidad el desarrollo, diseño, manufactura y mantener un producto de calidad que sea el más económico y más satisfactorio del consumidor. En cuanto a sus aportaciones más relevantes se encuentran sus siete herramientas básicas: grafica de Pareto, diagrama causa y efecto, diagrama de dispersión, grafica de control de Shehart, histograma y estratificación. (Cubillos y Rozo, 2009, pág. 92)

Asimismo, William Edward Deming, un físico matemático, quien se desempeñó como profesor y enseñó a técnicos e ingenieros japoneses las estadísticas que permitieron la mejora de la calidad de los materiales de guerra, centró su filosofía en dirigir la economía y la productividad, lo que los convirtió en líderes de mercado mundial a los japoneses. (Cubillos y Rozo, 2009, pág. 90)

Deming implementó el concepto de calidad total (TQM), creador de 14 puntos para que las organizaciones puedan ser sostenibles en el tiempo, asimismo divulga el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar, también conocido como círculo de Deming, el cual es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos.

Otro personaje es, Joseph Juran (1904-2008), quien establece un nuevo enfoque de la planificación de la calidad, instruyendo al personal a re planificar en cada fase del proceso para eliminar las deficiencias de carácter inaceptable y a la vez fortaleciendo el dominio de los trabajadores para evitar la creación de nuevos problemas. Juran también define a la calidad como una aptitud para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente; y calidad total como la integración e interrelación de todas las funciones y procesos en una organización para lograr el mejoramiento continuo de los productos y servicios y obtener la satisfacción del cliente. Dentro sus principales aportaciones se encuentran la planeación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad. (Cubillos y Rozo, 2009, pág. 92).

b. Concepto de calidad de atención

Primeramente, debemos conocer el concepto de calidad que según Miranda citado por Flores y Soto (2016), sostiene que la calidad deja de ser un adjetivo asociado a las características intrínsecas del producto ya que al hablar de necesidad aparece un nuevo elemento: un sujeto, el beneficiario (pág. 36). Es decir, que es la persona beneficiaria tiene una percepción diferente a la organización, y es importante saber que es el beneficiario quien es el motivo o razón de ser de la organización.

Asimismo, la Internacionational Organization for Standarization (ISO), plantea que la calidad es el grado en que un conjunto de características

inherente cumple con los requisitos (Sanabria, Romero y Flórez, 2014, p. 184).

De líneas atrás descritas, se concuerda con alcalde citado por Flores y Soto (2016), en la conceptualización de calidad de atención entendida como la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios e incluso superar las expectativas de ellos, mediante el mejoramiento de producto o servicio. (pág. 50). Por tal motivo, en la ejecución del Programa Vaso de Leche mediante las Organizaciones de Base, son los beneficiarios quienes definen la calidad de atención según su percepción, y son ellos quienes dan razón de ser al programa.

c. Principios o atributos de calidad de atención

De acuerdo a Malagón citado por Flores y Soto (2016), identifican a la calidad de atención, bajo las siguientes cualidades:

- Universal: Se trata de entender las necesidades de toda la población, poniendo mayor énfasis en la familia y comunidad (Flores y Soto, 2016, p. 20)
- Equidad: Es la conformidad con los principios que rigen a la justa distribución del cuidado de la salud y sus beneficios entre todos los miembros de la población, asimismo reconoce al individuo como un ser biopsicosocial. (Flores y Soto, 2016, p. 20)
- Legitimidad: Es la conformidad con los principios éticos, valores, normas, regulaciones y leyes que rigen la comunidad. (Flores y Soto, 2016, p. 20)
- Aceptibilidad: Es la conformidad de la atención global con los deseos y expectativas de los beneficiarios. (Flores y Soto, 2016, p. 20)
- Oportunidad: Corresponde a la satisfacción de las necesidades, en el momento requerido, con los recursos apropiados y de calidad. (Flores y Soto, 2016, p. 20)
- Continuidad: Se requiere a la aplicación, en secuencias lógicas, de las acciones que corresponden a cada una de las etapas del proceso de la

atención, bajo la responsabilidad de un equipo. (Flores y Soto, 2016, p. 21)

- Suficiencia e Integridad: Provisión suficiente y oportuna de los recursos requeridos para atender las necesidades de los beneficiarios. (Flores y Soto, 2016, p. 21)
- Satisfacción del Usuario y del Proveedor: Complacencia del usuario con la atención recibida, con los prestadores de los servicios y con los resultados de la atención" (Malagón, 2000). "Así mismo, la satisfacción de los integrantes de las Organizaciones de Base, mediante un adecuado clima o ambiente en el cual se desempeñan. (Flores y Soto, 2016, p. 21)
- Efectividad: Es el grado máximo de mejoramiento de la salud que es posible alcanzar con la mejor atención disponible. (Flores y Soto, 2016, p. 21).

d. Modelos la calidad de atención

De acuerdo García y Pelayo citados por Sanabria, Romero y Flórez (2014), refieren que después de los avances teóricos de la calidad a través del tiempo, se han generado modelos de medición, que son sostenidos a base de la percepción de los beneficiarios, para realizar las mejoras continuas en la organización. (pág. 188). Ademas Duque (2005), sostiene que la calidad es la evaluación desde la perpectiva del beneficiario, (pág. 76) es decir que se debe comprender sus características, opiniones y sentimientos. Para tal sentido se exponen los siguientes modelos basados en la fuente de García y Pelayo (2008).

i. Modelo SERVQUAL

Este modelo es sustentado por Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985, 1988), quienes lo han denominado Modelo SERVQUAL, que según García y Pelayo citados por Sanabria, Romero y Flórez (2014), este modelo define a la calidad como la diferencia entre las percepciones generadas de los beneficiarios y las expectativas previas de los mismos ante el servicio. Además, cabe resaltar que es el modelo más utilizado por diversos estudios, artículos, etc.; mediante la aplicación de su

instrumento de medición mediante la evaluación por separado de las expectativas o percepciones de los beneficiarios.

Asimismo el modelo SERVQUAL, en un primer momento contaba con diez dimensiones que inicialmente fueron: elementos tangibles (apariencia de las instalaciones físicas, personal, materiales y equipos), fiabilidad (habilidad para ejecutar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa), capacidad de respuesta (disposición para ayudar a clientes y brindarle un servicio rápido), profesionalidad (conocimiento y destrezas aplicada en el proceso de la prestación del servicio), cortesía (atención, respeto y amabilidad del personal que mantiene contacto con el beneficiario o consumidor), credibilidad (veracidad, honestidad en el servicio que se provee), seguridad (inexistencia de peligros, riesgos o dudas), accesibilidad (fácil de contactar), comunicación (lenguaje claro para mantener al consumidor informado, asimismo escucharlo en sus demandas), y por último comprensión al cliente (realizar el esfuerzo de trata de conocer a los consumidores y sus necesidades). (Duque, 2005, pág. 71-72)

Posteriormente, se realizaron duras críticas al dimensionar del modelo SERVQUAL, por lo cual después de haber encontrado correlación entre las dimensiones, estas se redujeron a un número de cinco, que actualmente son: empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad, el cual es aceptado por demás investigadores.

ii. Modelo SERVEF

Cronin y Taylor (1992), éste modelo considera únicamente las percepciones del consumidor, dichos autores establecieron una escala más concisa que el SERVQUAL y la llamaron SERVERF, esta escala es basada en las percepciones, es similar a la escala SERQUAL, sólo se diferencia en que el modelo SERQUAL mide las expectativas y percepciones de los beneficiarios. (Duque, 2005, pág. 74)

iii. Modelo seis sigmas

Este modelo pretende acercarse a la calidad enfocándose en una comprensión amplia de las necesidades del beneficiario, la utilización de

instrumentos de investigación y análisis y la revisión sistemática de las actividades de gestión y reinvención de los procesos organizacionales. Al evaluar el desempeño mediante la perspectiva del beneficiario, busca lograr beneficios siendo los más importantes para la presente investigación: mejoramiento de la satisfacción y reducción de tiempo en atención. (Sanabria, Romero y Flórez, 2014, pág.188-189)

e. Dimensiones de la variable calidad de atención

De acuerdo a Flores y Soto (2016) y Nina (2018), sostiene que la calidad de atención se subdivide en las dimensiones de Elementos Tangibles, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de repuesta, Empatía. (págs. 52 y 27), estas están basadas en las teorías Parasuraman, Valarie Zeithalm y Berry (1985), mediante la escala y dimensiones denominadas “Service Quality” (SERVQUAL), cuya mirada permite conocer las expectativas de los beneficiarios,proporcionando opiniones, comentarios, sugerencias para una mejor atención. (pág 186).

- **Dimensión 1: Elementos Tangibles**

  Según Flores y Soto (2016), refiere que la tangibilidad, o elementos tangibles, es todo aquello que puede ser presenciado por los sentidos, especialmente el tacto. (pág. 52)

  Los indicadores considerado a medir la dimensión de Elementos tangibles son: infraestructura, limpieza y implementos, es decir, que el según la percepción del beneficiario pueda evaluar si el lugar el ambiente de la Organización de Base es el adecuado, si cuenta con la higiene adecuada e incluso si en tiempos de covid – 19 utiliza los implementos adecuados.

- **Dimensión 2: Fiabilidad**

  Para la Real Academia Española (RAE), es la calidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad de buen funcionamiento de algo”. Asimismo, Duque, (2005) refiere que la fiabilidad agrupa elementos donde beneficiario perciba la capacidad y conocimiento profesional, asumiendo que esta debe ser de forma correcta (pág. 69), es decir que el beneficiario perciba y evalúe el

actuar de la Organización de base, la cual ejecuta el programa Vaso de leche, según sus expectativas.

Los indicadores considerados a medir la dimensión de fiabilidad son las normas, los valores nutricionales y la finalidad del programa, que según la percepción del beneficiario evalúa si estos indicadores cumplen con sus expectativas y por ende sostenga que el programa funciona según las leyes que lo amparan.

- **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta**

Según Cottter citado por Nina (2018), refiere que la dimensión capacidad de respuesta, se sustenta en la percepción del beneficiario, hacia la actitud del cumplimiento a tiempo, de los compromisos contraídos, asimismo, evalúa la accesibilidad y facilidad de poder entrar en contacto, y sostener una opinión. (pág. 54)

Los indicadores considerados para la medición de la dimensión capacidad de respuesta son almacenamiento, plazo de entrega de productos, distribución y rendición, que según el beneficiario evalúa si el funcionamiento del programa, a través del tiempo establecido por ley, se cumple a cabalidad y su vez son informadas.

- **Dimensión 4: Seguridad**

Según Nina (2018) sostiene que la dimensión de seguridad, se refieren a la confianza y credibilidad desde la percepción del beneficiario, sobre el servicio recibido (pág. 43), de la misma manera Flores y Soto (2016), definen a la dimensión de seguridad, como la cualidad que, según la percepción del beneficiario, recibe la información de manera fácil sencilla y precisa, generándole la confianza en transmitir sus necesidades para la ayuda correspondiente. (pág. 53)

Los indicadores considerados para la medición de la dimensión de seguridad son: certificados de calidad y actos dolosos en los integrantes de la organización de base, donde el beneficiario según su percepción evalúa la información de los productos recibidos, y a

la vez tenga la confianza para expresarse sobre la actuación de la organización.

- **Dimensión 5: Empatía**

  De acuerdo a Roche, citado por Flores y Soto (2016), refiere que la dimensión de Empatía, es la "capacidad de sintonizar emocionalmente con los demás y supone una base importante sobre la cual se asienta las relaciones interpersonales positivas desde este punto la empatía sería una disposición emotiva que favorecería la calidad en las relaciones sociales" (pág. 54).

  Asimismo, Matzumoto (2014), indica que cuando se conocen las caracteristicas y expectativas del beneficarios, es resultado a un fuerte compromiso que sin duda alguna permite enterde sus necesidades, sentimientos y problemas, bajo el punto de partida de ponerse en su lugar. (pág. 186)

  Los indicadores considerados para la medición de la dimensió empatía, son: trato amable, deberes y derechos de los beneficiarios y relaciones entre los beneficiaiors y la organización de Base, que según la percepción del beneficiario, evalúa el nivel de sentirse involucrado y respetado, conociendo su forma de ser y setnir.

2.3 Definición de términos

- **Beneficiario:** Persona que tiene derecho a percibir una prestación de la seguridad social. (RAE, 2001).
- **Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (RAE,2001)
- **Confiabilidad:** Es un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce resultados iguales. (Hernández, 2003, citado por Guzmán y Ramos, 2018, p. 53)
- **Control:** mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una entidad, para la oportuna detección y corrección de errores o desviaciones que fueron especificadas en el plan, estrategia, objetivo, meta. (INDETEC, 2005, p.37)

- **Empatía:** Consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas (Sandoval, 2006, citado por Guzmán y Ramos, 2018, p. 53)
- **Expectativas:** Son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo, se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio, experiencias de compras anteriores, opiniones de amistades y promesas que ofrecen los competidores. (Nina, 2018, pág. 42)
- **Programa presupuestal:** Es una unidad de programación de las acciones de las entidades públicas, las que integradas y articuladas se orientan a proveer productos (bienes y servicios), para lograr un Resultado Específico a favor de la población y así contribuir al logro de un Resultado Final asociado a un objetivo de la política pública. (MEF, 2020)
- **Programa Vaso de leche:** es un programa social creado mediante la Ley Nº 24059 y complementada con la Ley Nº 27470, a fin de ofrecer una ración diaria de alimentos a una población considerada vulnerable, con el propósito de ayudarla a superar la inseguridad alimentaria en la que se encuentra. Con objetivo de mejorar la calidad de vida. (MEF,2021)
- **Planificar:** determinar lo que se desea alcanzar, es decir, se deciden las metas y los métodos que permitirán lograr esas metas. (MGPP, 2016, p.13)
- **Organización:** es la función de crear o proporcionar las condiciones y relaciones básicas que son requisitos previos a ejecución efectiva y económica. (Gómez, 1994, p. 192)

III.

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo

La presente investigación se fundamentó en el paradigma positivista, metodología cuantitativa, ya que analizó las variables de estudio que son Programa Vaso de Leche y calidad de atención a nivel de dimensiones e indicadores. Asimismo, el presente estudio es una Investigación básica, de acuerdo a Carrasco (2005), refiere que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, solo busca ampliar, y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio constituye las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar su contenido (p. 43).

3.1.2 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel Correlacional, según Carrasco (2005), sostiene que estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, es decir que, busca determinar el grado de relación entre las variables. Para el presente estudio se analizará la relación entre la variable 1 Programa Vaso de Leche y la variable 2 Calidad de Atención que mediante el uso del programa SPSS V. 26, así se observará existe o no la relación que se especifica tanto en la hipótesis general como en las hipótesis específicas del estudio.

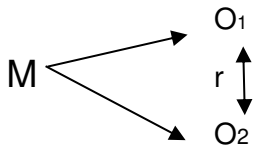
3.2 Diseño de investigación

Esta investigación es de Diseño no experimental, porque no se interviene en las variables de Programa Vaso de Leche y calidad de atención, ya que se toman como están en la realidad, tal como lo describe Carrasco (2005), este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad y es de tipo transversal porque se da un momento

determinado del tiempo, en este caso, la investigación toma los datos del año presente.

Por ende, la recolección de datos en un único año, 2021, de las variables de Programa Vaso de Leche y calidad de atención.

Se establece la siguiente fórmula:



Donde:

M: Beneficiarios del Programa Vaso de Leche

O_1: Programa Vaso de Leche

O_2: Calidad de atención

r: Relación

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

De acuerdo a Carrasco (2005) sostiene que, la población es un conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrollará el trabajo de investigación. (pág. 237); en ese sentido, para la presente investigación la población estará compuesta por el padrón de beneficiarios de los trece comités del Programa de Vaso de Leche en el Distrito de Samegua, siendo un total de 300 personas, tal como muestra la siguiente tabla:

Tabla 7

Población de beneficiarios de los trece Organizaciones de Base del Programa Vaso de Leche

Item	Nombre del PVL	Cant. de beneficiarios		
		1era Prior.	2da Prior.	Total de beneficiarios
1	Flor De María	14	1	15
2	Isabel Rojas De Suez	15	0	15
3	Sagrada Familia	37	2	39
4	Amparo Baluarte	26	0	26
5	Virgen de la Paz	20	0	20
6	Santa Martha	36	1	37
7	Santa Fortunata Infantil	15	0	15
8	Miraflores	44	0	44
9	Santa Fortunata	16	0	16
10	Rayito de Sol	18	0	18
11	Virgen del Rosario	36	1	37
12	Inmaculada Concepción	13	0	13
13	Calientes	4	1	5
	Total Beneficiarios	294	6	300

Fuente: Municipalidad Distrital de Samegua

3.3.2 Muestra

La muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población. (Carrasco, 2005, pág. 237), por tal motivo, se procedió a aplicar una fórmula estadística, utilizándose el muestreo aleatorio simple, que según Nail Silkind (1997) citado por Carrasco (2005), define como el tipo más común de procedimiento, ya que cada miembro de la población tiene igual e independiente de ser seleccionado como parte de la muestra. (pág. 237), asimismo se empleará un nivel de significancia del 0,07%, error del muestreo el 5% para determinar y solucionar el tamaño de muestra según el siguiente detalle.

$$n° = \frac{N(z^2) * p * q}{E^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N : 300 (beneficiarios del Programa en el distrito de Samegua)

Z : 1,96 (nivel de significancia al 5%)

E : 0,07 (error de muestreo)

p : 0,78 (porcentaje de personas que reciben PVL)

q : 0,22 (porcentaje de personas que no reciben PVL)

Entonces, con el detalle de los valores procedemos a reemplazar:

$$n = \frac{300(1{,}96^2)(0{,}78)(0{,}22)}{0{,}07^2 * (300-1) + 1{,}96.^2 * 0{,}78 * 0{,}22}$$

$$n = \frac{300 * (3{,}84) * 0{,}1716}{0{,}0049 * 299 + 3{,}84 * 0{,}1716}$$

$$n = \frac{(197{,}68)}{1.47 + 0{,}66}$$

$$n = \frac{(197{,}68)}{2{,}13}$$

$$n = 92{,}80$$

$$\boxed{n = 93}$$

Por lo tanto, se tiene como resultado una muestra de 93 beneficiarios empadronados del Programa Vaso de Leche del distrito de Samegua, a quienes se aplicó el instrumento de cuestionario, para medir el nivel de relación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención.

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

- **Programa Vaso de Leche**
  - Técnica: encuesta
  - Instrumento: cuestionario del Programa Vaso de Leche
- **Calidad de atención**

- Técnica: encuesta
- Instrumento: cuestionario de calidad de atención

3.5 Procedimientos

3.5.1 Validación

Según Carrasco (2005), señala que la validez es un atributo de los instrumentos de investigación consiste en que estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que desea medir de la variable o variables en estudio. (pág. 336), es decir que, el instrumento es válido cuando mide lo que debe medir, cuando permite extraer datos que preconcebidamente necesitamos saber.

En ese entender, la presente investigación sometió a un Juicio de expertos los instrumentos, con la finalidad que los mismos estén enmarcados a los objetivos, asimismo contenga una claridad en el lenguaje utilizado, y óptima calidad técnica, para que el beneficiario del Programa Vaso de Leche, tenga claro los instrumentos y pueda completarlos.

Se ha procedido a considerar a cuatro expertos en la materia, que después de un análisis, garantizan la validez de los instrumentos denominado “Cuestionario de Programa Vaso de Leche” y “Cuestionario de Calidad de Atención”, tales instrumentos reúnen los requisitos de Claridad, Coherencia, Relevancia, asimismo son consecuentes con las mediciones previas que proceden de antecedentes de la presente investigación. Por tal motivo, se tiene como expertos a los siguientes: Micaela Valderrama Gómez, Licenciada en Trabajo Social; Vanessa Choque Rojas, Magíster y Licenciada en Administración; Marco Antonio Ramos Villegas, Licenciado en Administración y Guillermo Ventura Bacón, Licenciado en Sociología, los cuatro jurados sostienen que las matrices de ambas variables son sencillas y precisas en cuanto a forma y fondo. (ver anexos)

3.5.2 Confiabilidad

De acuerdo a Carrasco (2005), la confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo. Ésta debe ser consistente estable, predecible y objetiva,

sujeto a la realidad a la cual correspondes las variables de estudio (pág. 339).

Para la presente investigación utilizó el Alfa de Cronbach, con la finalidad de la seguridad de los instrumentos para la recolección de datos, asimismo existe una escala que permite dar la valoración de la confiabilidad, según Chávez y Rodríguez (2018, p.72); presente en la siguiente tabla:

Tabla 8

Intervalos del Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0;0,5]	Inaceptable
[0,5;0,6]	Pobre
[0,6; 0,7]	Débil
[0,7; 0,8]	Aceptable
[0,8; 0,9]	Bueno
[0,9; 1]	Excelente

Fuente: Chávez y Rodríguez (2018, p.72)

Variable 1. Programa Vaso de Leche

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,828	12

Estadísticas de fiabilidad variable x.

Interpretación: Conforme con las deducciones del estudio verídico que simboliza el 0,828 y los valores generados con anterioridad, se manifiesta que la herramienta de medición es buena de la variable Programa de Vaso de Leche.

Variable 2. Calidad de Atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,779	12

Estadísticas de fiabilidad variable y.

Interpretación: Acorde con las conjeturas evidentes de la tesis que simboliza el 0,779 y los valores indicados con anticipación, se manifiesta que la herramienta de medición es aceptable de la variable calidad de atención.

3.6 Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos

3.6.1 Métodos y técnicas

Se contempla 3 paso generales:

Paso 1. Se procedió a realizar la Operacionalización de variables, el cual contiene la definición conceptual de ambas variables, asimismo su definición operacional, las dimensiones e indicadores, y la técnica e instrumentos de la investigación.

Paso 2. Se procedió a elaborar los instrumentos de ambas variables, Programa de Vaso de Leche y calidad de atención, cuyo contenido (ítems) debe estar enmarcado a las dimensiones e indicadores, asimismo la sustentación de la misma se encuentra en el marco teórico.

Paso 3. Se enviaron los instrumentos a los jurados antes mencionados, para la validación correspondiente, con respecto a ambas variables

Paso 4. Se recibieron los instrumentos de las variables de la investigación ya validados, por ende se entregaron las fichas de validación para que estas estén correctamente firmadas y selladas por los expertos.

Paso 5. Se recibieron las fichas de validación de ambas variables, y las constancias, las cuales son el sustento de los instrumentos con la finalidad de ser aplicados en la ejecución del proyecto.

3.6.2 Método de Análisis de datos

Para la presente investigación del Programa Vaso de Leche y calidad de atención, establecida en el paradigma positivista, enfoque o metodología cuantitativa y nivel descriptivo, tipo correlacional, seguiremos la siguiente de análisis de datos:

Pasos previos:

Paso 1. En cuanto a la variable Programa Vaso de leche, se presentó una solicitud a la Municipalidad Distrital de Samegua, específicamente al Gerencia de Desarrollo Económico Social, mediante la Ley de Transparencia, para obtener información del padrón de beneficiarios, Libro de Actas del Comité de Administración del Vaso del Vaso de leche,

Reglamento de Organización y funciones del Comité de Administración del PVL y demás que se requiera para elaborar la presente investigación. (Ver Anexo)

Paso 2. Se aplicó el instrumento de cuestionario del Programa Vaso de Leche, asimismo el cuestionario de calidad de atención, ambos ya validados, y aplicados en la muestra de 93 beneficiarios del Programa, con la finalidad de procesarlos datos.

Paso 3. Se procesaron ambas variables, primeramente, los datos obtenidos de los instrumentos de las variables Programa Vaso de leche y de la variable Calidad de atención aplicada a la muestra, se descargó la información en un cuadro del software Microsoft Excel, posteriormente se llevó la información ordenada al Programa SPSS 26, donde se obtuvieron los resultados con respecto a los objetivos e hipótesis planteados en la investigación.

Pruebas previas. Se sometieron a prueba de normalidad, específicamente kolmogorov - Smirnov (el cual menciona que se utiliza cuando el total de elementos superan a 50), se obtuvo un valor encima de p-valor= 0.05, en una variable y un p=valor por debajo de 0.05 en la otra variable, mostrando que datos no son normales para la aplicación de la prueba estadística no paramétrica.

Pruebas finales:

Herramientas estadísticas a usar: de acuerdo al tipo de investigación y objetivos trazados se utilizaron los estadísticos de correlación.

Por tal motivo, se procedió a realizar la correlación de ambas variables y sus determinadas dimensiones, a través del programa SPSS en su versión 26, previo resultado de la prueba de normalidad, por lo cual se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, asimismo es necesario resaltar que existe niveles de correlación, mientras más cercano a + 1, es una buena correlación y positiva, mientras más cercano este a -1, es buena correlación pero negativa, sin embargo si el valor es 0, significa que no existe correlación entre las variables; todo ello permitió contrastar las hipótesis planteadas en la presente investigación, asimismo se realizaron los

gráficos estadísticos para observar ambas variables, según la percepción de los beneficiarios.

Todo ello, deberá ser plasmado, tanto los cuadros de relación en función a los objetivos, y el contraste de hipótesis (correlación), debidamente interpretado y descrito.

IV.

RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados, Programa Vaso de Leche y la atención de calidad de la Municipalidad Distrital de Samegua

En seguida, se muestran los resultados obtenidos en aplicación de los instrumentos, según la variable de estudio: Programa de Vaso de Leche, el cual contaba con un total de 20 ítems, agrupadas en cinco dimensiones: selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación, el instrumento se aplicó a una muestra de 93 beneficiarios del Programa Vaso de Leche del distrito de Samegua, asimismo la segunda variable de estudio: calidad de atención con un total de 32 ítems, agrupadas en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En tal sentido, se presentan a continuación la información procesada y organizada en tablas y figuras estadísticas, de acuerdo a los objetivos de la presente investigación.

4.1.1 Resultados obtenidos en relación a los objetivos

4.1.1.1 Determinar la relación entre el programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua

Tabla 9

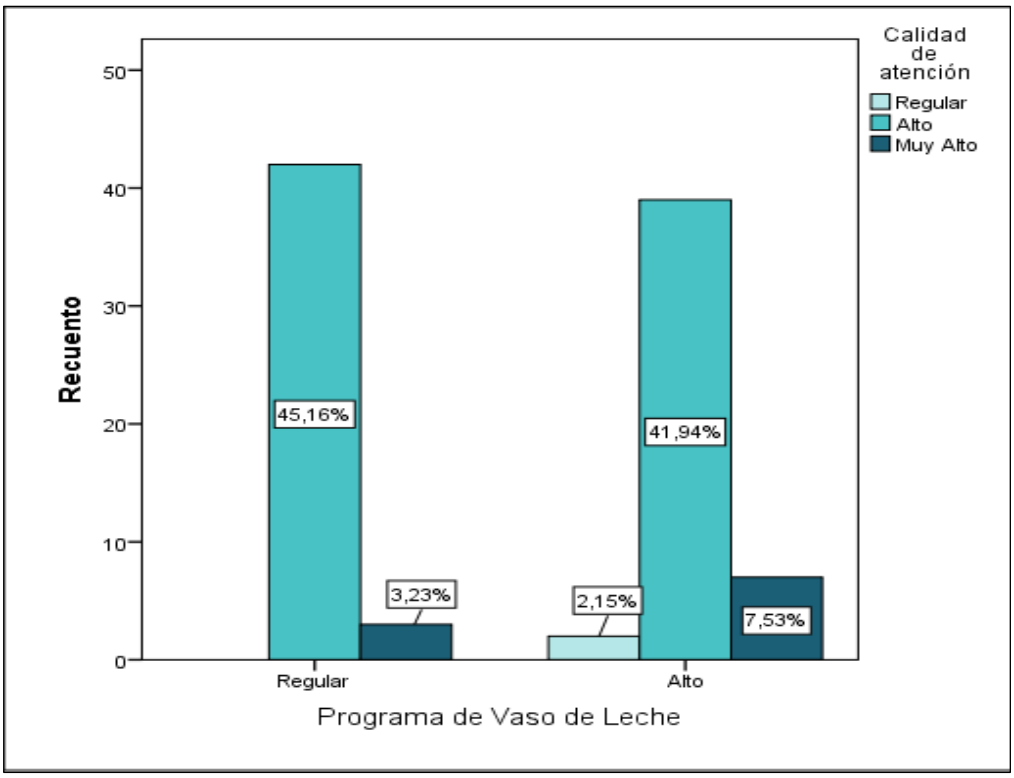
Relación entre la variable Vaso de Leche y calidad de atención

			Calidad de atención			
			Regular	Alto	Muy Alto	Total
Programa Vaso de Leche	Regular	Recuento	0	42	3	45
		% del total	0,0%	45,2%	3,2%	48,4%
	Alto	Recuento	2	39	7	48
		% del total	2,2%	41,9%	7,5%	51,6%
Total		Recuento	2	81	10	93
		% del total	2,2%	87,1%	10,8%	100,0%

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS V.26

Figura 2.

Relación entre la variable Vaso de Leche y calidad de atención



Fuente: Tabla 9

Análisis e interpretación

De la tabla 9 y figura 2 se observa que, el 48,4% de los beneficiarios del programa, afirman según su percepción que nivel del Programa de Vaso de Leche es regular, el 51,6% refieren que nivel del programa es alto.

De la misma manera se observa que, el 2,2% de los beneficiarios del programa, afirman según su percepción que nivel de la calidad de atención es regular, el 87,1% refieren que nivel de la calidad de atención es alto y el 10,8% sostienen que el nivel de la calidad de atención es muy alto.

En cumplimiento del objetivo general, la relación entre el programa vaso de leche y calidad de atención, se demuestra que el 45,2% de los beneficiarios considera según su percepción, el nivel del programa vaso de leche es regular, y a la vez que el nivel de atención es alto, asimismo el 41,9% de los beneficiarios señala que el nivel del PVL y la calidad de atención es alto.

Por lo tanto, el programa de Vaso de Leche, en medición de la suma de sus dimensiones: selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación, y así como la suma de las dimensiones de calidad de atención: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, según la percepción de los beneficiarios se observa que se cumple con las expectativas y necesidades de la población beneficiaria.

4.1.1.2 Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión elementos tangibles a los beneficiarios del distrito de Samegua

Tabla 10

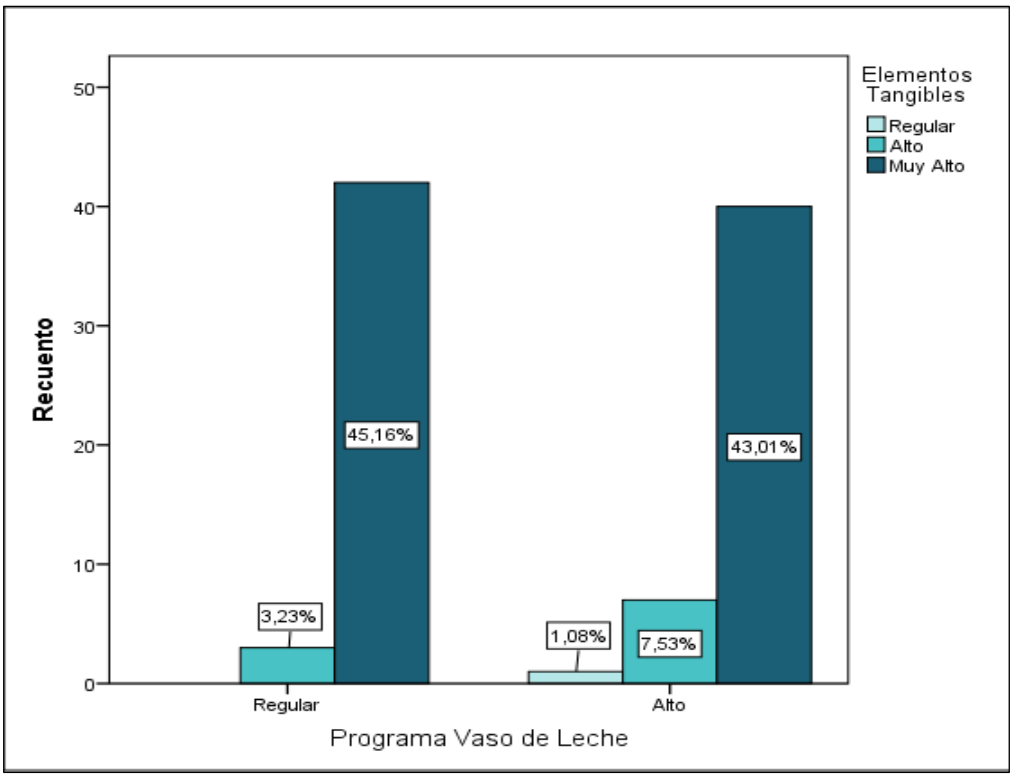
Relación entre el Programa Vaso de Leche y elementos tangibles

			Elementos Tangibles			
			Regular	Alto	Muy Alto	Total
Programa Vaso de Leche	Regular	Recuento	0	3	42	45
		% del total	0,0%	3,2%	45,2%	48,4%
	Alto	Recuento	1	7	40	48
		% del total	1,1%	7,5%	43,0%	51,6%
Total		Recuento	1	10	82	93
		% del total	1,1%	10,8%	88,2%	100,0%

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS V.26

Figura 3

Relación entre el Programa Vaso de Leche y elementos tangibles



Fuente: Tabla 10

Análisis e interpretación

De la tabla 10 y figura 3 se observa que, el 48,4% de los beneficiarios del programa, afirman según su percepción que nivel del Programa de Vaso de Leche es regular, el 51,6% refieren que nivel del programa es alto.

Asimismo, se muestra que el 1,1% de beneficiarios considera que el nivel de elementos tangibles es regular, el 10,8 % de beneficiarios refiere que el nivel de elementos tangibles es alto, el 88,2% de beneficiarios sostienen que el nivel de elementos tangibles es muy alto.

En determinación del objetivo específico N° 1, se determina que el 45,2% de los beneficiarios encuestados, señalan que el nivel del programa vaso de leche es regular y su vez sostiene que el nivel de los elementos tangibles es de nivel muy alto. Asimismo, el 43% de los beneficiarios tienen una percepción sobre el PVL es de nivel alto y a su vez consideran que el nivel de los elementos tangibles es muy alto.

4.1.1.3 Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad a los beneficiarios del distrito de Samegua

Tabla 11

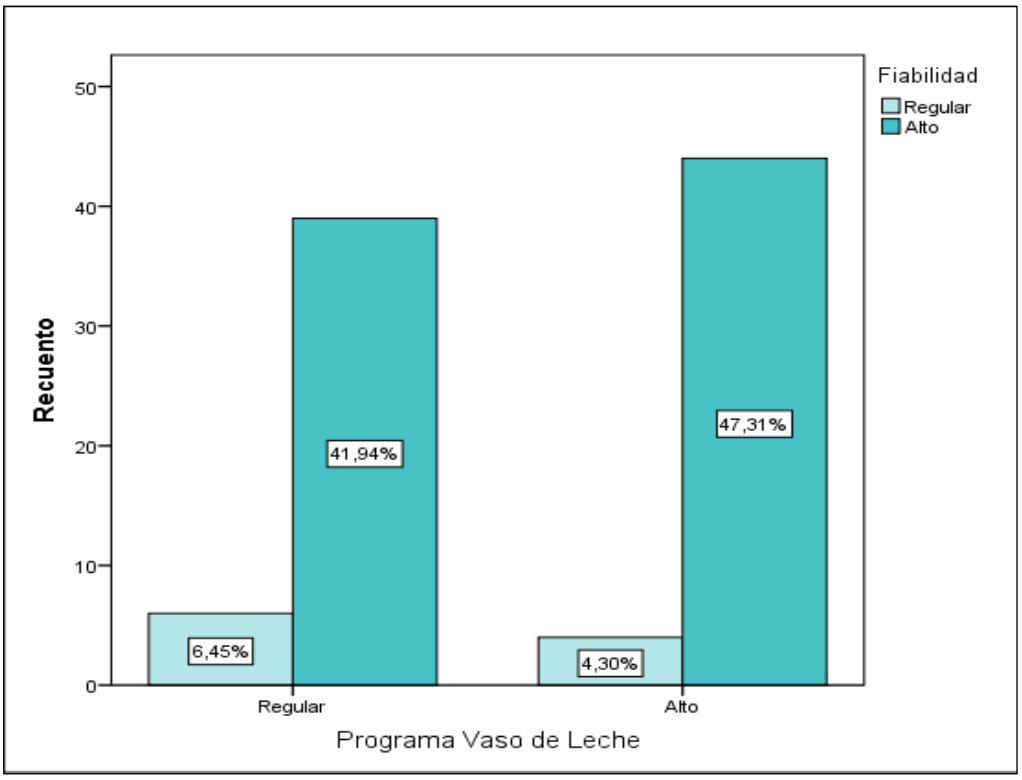
Relación entre el Programa Vaso de Leche y Fiabilidad

			Fiabilidad		
			Regular	Alto	Total
Programa Vaso de Leche	Regular	Recuento	6	39	45
		% del total	6,5%	41,9%	48,4%
	Alto	Recuento	4	44	48
		% del total	4,3%	47,3%	51,6%
Total		Recuento	10	83	93
		% del total	10,8%	89,2%	100,0%

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS V.26

Figura 4

Relación entre el Programa Vaso de Leche y Fiabilidad



Fuente: Tabla 11

Análisis e interpretación

De la tabla 11 y figura 4 se observa que, el 48,4% de los beneficiarios del programa, afirman según su percepción que nivel del Programa de Vaso de Leche es regular, el 51,6% refieren que nivel del programa es alto.

También se muestra que el 10,8% de beneficiarios refiere que el nivel de la fiabilidad es regular y el 89,2% de beneficiarios sostienen que el nivel de fiabilidad es alto.

En cuanto al objetivo específico N° 2, se observa que el 41,9% de los beneficiarios considera según su percepción que el nivel del Programa Vaso de Leche es de nivel regular y a su vez señalan que el nivel de fiabilidad es alto, también se demuestra que el 47,3% de los beneficiarios muestran que el nivel de PVL es alto y la par señalan que el nivel de fiabilidad es alta.

4.1.1.4 Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta a los beneficiarios del distrito de Samegua

Tabla 12

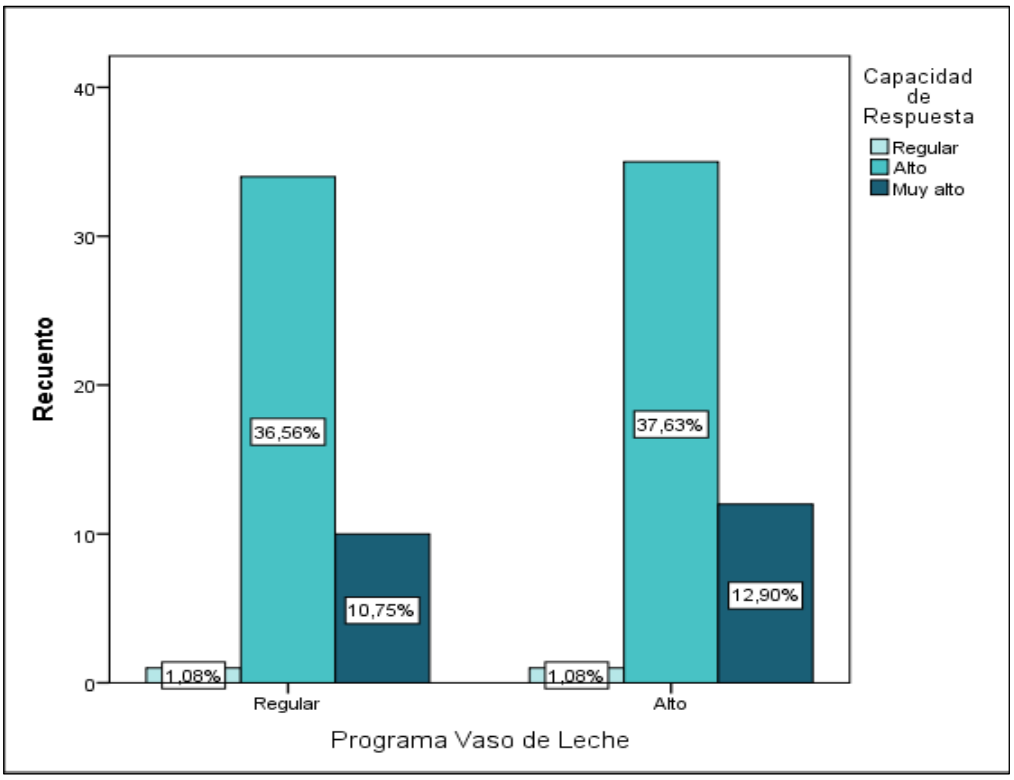
Relación entre Programa Vaso de Leche y capacidad de respuesta

			Capacidad de Respuesta			
			Regular	Alto	Muy alto	Total
Programa	Regular	Recuento	1	34	10	45
Vaso de		% del total	1,1%	36,6%	10,8%	48,4%
Leche	Alto	Recuento	1	35	12	48
		% del total	1,1%	37,6%	12,9%	51,6%
Total		Recuento	2	69	22	93
		% del total	2,2%	74,2%	23,7%	100,0%

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS V.26

Figura 5

Relación entre Programa Vaso de Leche y capacidad de respuesta



Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación

De la tabla 12 y figura 5 se observa que, el 48,4% de los beneficiarios del programa, afirman según su percepción que nivel del Programa de Vaso de Leche es regular, el 51,6% refieren que nivel del programa es alto.

Se muestra que el 2,2% de beneficiarios considera que el nivel de capacidad de respuesta es regular, el 74,2% de beneficiarios refiere que el nivel de capacidad de respuesta es alto, el 23,7% de beneficiarios sostienen que el nivel de capacidad de respuesta es muy alto.

En determinación del objetivo específico N° 3, se observa que el 36,6% de los beneficiarios consideran según su percepción, que el nivel del Programa Vaso de leche es regular y a su vez que el nivel de la capacidad de respuesta es alto, también se analiza que el 37,6% señala que el nivel de PVL es alto y a la par considera que la capacidad de respuesta también es alta.

4.1.1.5 Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión seguridad a los beneficiarios del distrito de Samegua

Tabla 13

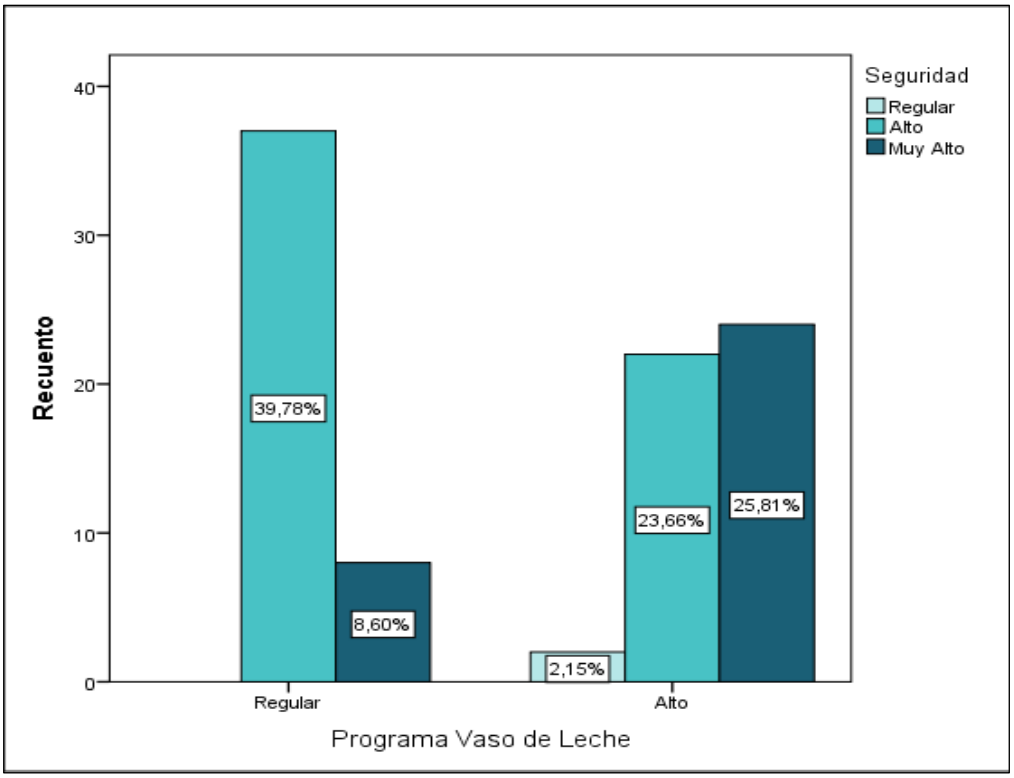
Relación entre el Programa de Vaso de Leche y seguridad

			Seguridad			
			Regular	Alto	Muy Alto	Total
Programa Vaso de Leche	Regular	Recuento	0	37	8	45
		% del total	0,0%	39,8%	8,6%	48,4%
	Alto	Recuento	2	22	24	48
		% del total	2,2%	23,7%	25,8%	51,6%
Total		Recuento	2	59	32	93
		% del total	2,2%	63,4%	34,4%	100,0%

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS V.26

Figura 6

Relación entre el Programa de Vaso de Leche y seguridad



Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación

De la tabla 13 y figura 6 se observa que, el 48,4% de los beneficiarios del programa, afirman según su percepción que nivel del Programa de Vaso de Leche es regular, el 51,6% refieren que nivel del programa es alto.

Asimismo, se muestra que el 2,2% de beneficiarios considera que el nivel de seguridad es regular, el 63,4% de beneficiarios refiere que el nivel de seguridad es alto, el 34,4% de beneficiarios sostienen que el nivel de seguridad es muy alto.

En cuanto al objetivo específico N° 4, evidenció que el 39,8% de los beneficiarios señalan que el nivel del Programa Vaso de Leche es regular y a su vez consideran que el nivel de seguridad es alto, también se observa que el 25,8% de los beneficiarios consideran que el nivel del PVL es alto y a la par el nivel de seguridad es muy alta.

4.1.1.6 Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión empatía a los beneficiarios del distrito de Samegua

Tabla 14

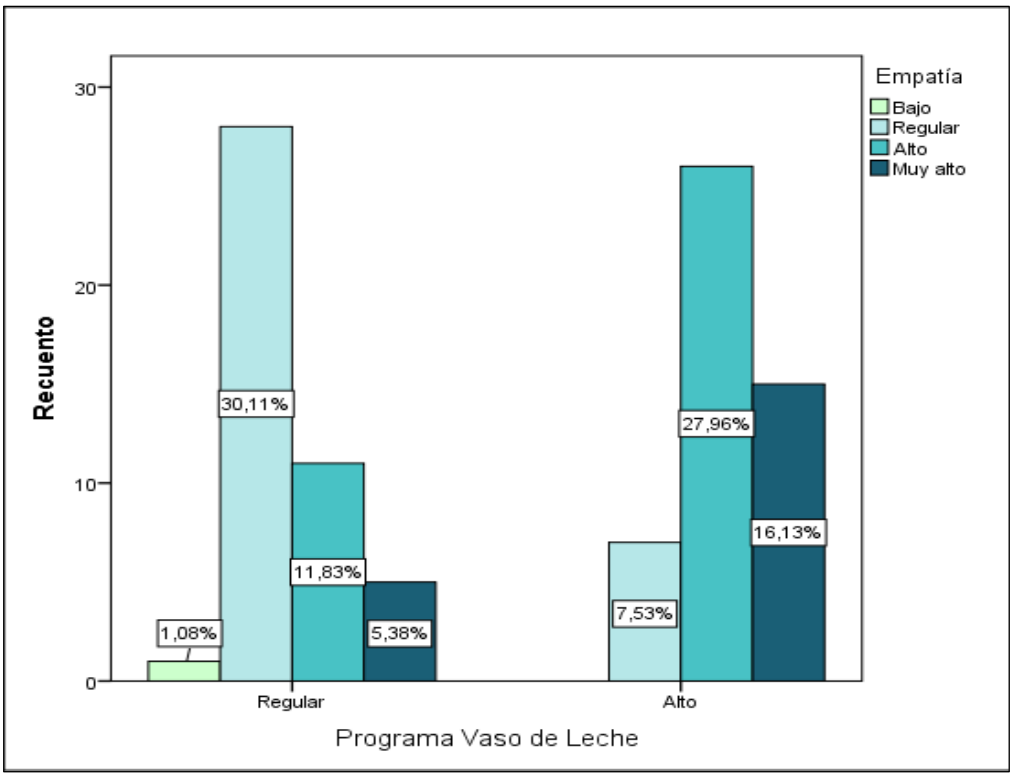
Relación entre el Programa Vaso de Leche y empatía

			Empatía				
			Bajo	Regular	Alto	Muy alto	Total
Programa	Regular	Recuento	1	28	11	5	45
Vaso de		% del total	1,1%	30,1%	11,8%	5,4%	48,4%
Leche	Alto	Recuento	0	7	26	15	48
		% del total	0,0%	7,5%	28,0%	16,1%	51,6%
Total		Recuento	1	35	37	20	93
		% del total	1,1%	37,6%	39,8%	21,5%	100,0%

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS V.26

Figura 7

Relación entre el Programa Vaso de Leche y empatía



Fuente: Tabla 14

Análisis e interpretación

De la tabla 14 y figura 7 se observa que, el 48,4% de los beneficiarios del programa, afirman según su percepción que nivel del Programa de Vaso de Leche es regular, el 51,6% refieren que nivel del programa es alto.

El 1,1% de beneficiarios considera que el nivel de empatía es bajo, el 37,6% de beneficiarios afirma que el nivel de empatía es regular, el 39,8% de beneficiarios sostienen que el nivel de empatía es alto y el 21,5% de beneficiarios señalan que el nivel de empatía es muy alto.

En determinación del objetivo específico N° 5, muestra que el 30,1% de los beneficiarios señalan que tanto el nivel del programa Vaso de Leche y de empatía es regular, también se observa que el 28% de beneficiarios indican que tanto el nivel del PVL y empatía es alto.

4.2 Comprobación de Hipótesis

4.2.1 Prueba de Normalidad

Hipótesis

$H0$: Las muestras de las variables: Programa de Vaso de Leche y calidad de atención cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

$H1$: Las muestras de las variables: Programa de Vaso de Leche y calidad de atención, no cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos**.**

Estadístico de prueba

Comprobación estadística de hipótesis planteada

Tabla 15

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Programa de Vaso de Leche	,106	93	0,012	,969	93	,025
Calidad de atención	,073	93	0,200*	,976	93	,088

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: resultados de SPSS V. 26

Toma de decisión

Considerando los resultados del procesamiento de los datos, en el programa de SPSS V.26, se obtuvieron los valores de Sig. 0;012 y 0,200; del estadístico de prueba de normalidad de Kolgomorov Smirnov (específicamente para muestras grandes), es entonces que, siendo un resultado mayor y otro menor a 0,05; se acepta la hipótesis alterna, las muestras de las variables: Programa de Vaso de Leche y calidad de atención no cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos, por tanto, se concluye que el estadístico de prueba apropiado para contrastar

las hipótesis de la presente investigación es coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

4.2.2 Hipótesis General

Hipótesis

$H0$: El Programa Vaso de Leche no se relaciona significativamente con la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

$H1$: El Programa Vaso de Leche se relaciona significativamente con la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

Estadístico de Prueba

Comprobación estadística de hipótesis planteada

Tabla 16

Correlaciones entre la variable Programa Vaso de Leche y calidad de atención

			Programa Vaso de Leche	Calidad de atención
Rho de Spearman	Programa Vaso de Leche	Coeficiente de correlación	1,000	0,549**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	93	93
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	0,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	93	93

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

Fuente: resultados de SPSS V. 26

Toma de decisión

De acuerdo al estadístico de Rho de Spearman, se muestra que el p- valor= 0,000 (Sig. Bilateral), ello refiere a la aceptación de la hipótesis alterna, lo que implica que existe evidencia científica suficiente para sostener que el Programa Vaso de Leche se relaciona significativamente con la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, asimismo se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,549; indicando que

la correlación es positiva moderada entre las variables programa de vaso de leche y calidad de atención.

4.2.3 Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 01

Hipótesis

$H0$: No existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión elementos tangibles a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

$H1$: Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión elementos tangibles a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

Estadístico de Prueba

Comprobación estadística de hipótesis planteada

Tabla 17

Correlaciones de la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión de elementos tangibles

			Programa Vaso de Leche	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Programa Vaso de Leche	Coeficiente de correlación	1,000	-0,090
		Sig. (bilateral)	.	0,393
		N	93	93
	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	-0,090	1,000
		Sig. (bilateral)	0,393	.
		N	93	93

Fuente: resultados de SPSS V. 26

Toma de decisión

De acuerdo a los resultados procesados, se realizó un análisis estadístico en el programa de SPSS V.26, que concluye qué, estimado el p-valor = 0,393; siendo este valor mayor a 0,05; por lo que, se acepta la hipótesis nula, el cual indica que no existe relación significativa entre la variable Programa

Vaso de Leche y la dimensión elementos tangibles a los beneficiarios del distrito de Samegua.

Hipótesis Específica 02

Hipótesis

$H0$: No existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

$H1$: Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

Estadístico de Prueba

Comprobación estadística de hipótesis planteada

Tabla 18

Correlaciones de la variable Programa vaso de Leche y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención

			Programa Vaso de Leche	Fiabilidad
Rho de Spearman	Programa Vaso de Leche	Coeficiente de correlación	1,000	0,276**
		Sig. (bilateral)	.	0,007
		N	93	93
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,276**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,007	.
		N	93	93

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

Fuente: resultados de SPSS V. 26

Toma de decisión

De acuerdo a los resultados procesados, se realizó un análisis estadístico en el programa de SPSS V.26, que concluye qué, estimado el p-valor = 0,007; siendo este valor menor a 0,05; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, que indica que si existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad a los beneficiarios del distrito de Samegua, asimismo se muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,276; indicando que existe una correlación positiva débil entre la variable

Programa de Vaso de Leche y fiabilidad, esto es debido que existen otros factores que condicionan esta relación.

Hipótesis Específica 03

Hipótesis

$H0$: No existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

$H1$: Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

Estadístico de Prueba

Comprobación estadística de hipótesis planteada

Tabla 19

Correlaciones de la variable Programa vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta

			Programa Vaso de Leche	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Programa Vaso de Leche	Coeficiente de correlación	1,000	0,093
		Sig. (bilateral)	.	0,376
		N	93	93
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	0,093	1,000
		Sig. (bilateral)	0,376	.
		N	93	93

Fuente: resultados de SPSS V. 26

Toma de decisión

De acuerdo a los resultados procesados, se realizó un análisis estadístico en el programa de SPSS V.26, que concluye qué, estimado el p-valor = 0,376; por lo que, se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

Hipótesis Específica 04

Hipótesis

$H0$: No existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión seguridad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021

$H1$: Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión seguridad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021

Estadístico de Prueba

Comprobación estadística de hipótesis planteada

Tabla 20

Correlaciones de la variable Programa vaso de Leche y la dimensión seguridad

			Programa Vaso de Leche	Seguridad
Rho de Spearman	Programa Vaso de Leche	Coeficiente de correlación	1,000	0,422**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	93	93
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0,422**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	93	93

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

Fuente: resultados de SPSS V. 26

Toma de decisión

De acuerdo a los resultados procesados, se realizó un análisis estadístico en el programa de SPSS V.26, que concluye qué, estimado el p-valor = 0,000; por lo que se puede afirmar que existe suficiente evidencia científica para aceptar la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión seguridad a los beneficiarios del distrito de Samegua. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,422; indicando que existe correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 05

Hipótesis

$H0$: Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión empatía a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

$H1$: Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión empatía a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

Estadístico de Prueba

Comprobación estadística de hipótesis planteada

Tabla 21

Correlaciones de la variable Programa vaso de Leche y la dimensión empatía

			Programa Vaso de Leche	Empatía
Rho de Spearman	Programa Vaso de Leche	Coeficiente de correlación	1,000	0,490**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	93	93
	Empatía	Coeficiente de correlación	0,490**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	93	93

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

Fuente: resultados de SPSS V. 26

Toma de decisión

De acuerdo a los resultados procesados, se realizó un análisis estadístico en el programa de SPSS V.26, que concluye qué, estimado el p-valor = 0,000; por lo que se puede afirmar que existe suficiente evidencia científica para aceptar la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión empatía a los beneficiarios del distrito de Samegua. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,490; indicando que existe correlación positiva moderada.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, son contrastados en esta sección donde se desarrolla la triangulación de hallazgos en comparativa de otros autores, quienes han realizado similares trabajos de investigación, es entonces que, posterior de revisar la literatura teórica que le da soporte al presente trabajo, el objetivo fue responder a la interrogante general siguiente ¿Cuál es la relación existe entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021?**,** en ese sentido la hipótesis que se planteó fue que el Programa Vaso de Leche se relaciona significativamente con la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

En ese sentido, para dar respuesta a la interrogante general, se crearon instrumentos de las variables, las cuales fueron validadas mediante juicio de expertos, y aplicadas a una muestra piloto para ser procesados los datos en el programa de SPSS V. 26, con respecto a su confiabilidad de ambos instrumentos, es así que, se puede garantizar la validez de la investigación; cuya metodología es de Diseño no experimental de corte transversal, correlacional y de tipo básica aplicada de enfoque cuantitativo.

Además se resalta que la población estuvo conformada por 300 beneficiarios, que en aplicación de una fórmula estadística se calculó la muestra de 93 beneficiarios del Programa Vaso Leche, para ello se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumentos de cuestionarios para cada variable validados, posterior a su aplicación, se recolectaron los datos que fueron plasmados en base del programa SPSS V. 26, con la finalidad de determinar la relación entre el programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

Según los resultados, se muestra que el 48,4% de los beneficiarios del programa, afirman según su percepción que nivel del Programa de Vaso de Leche es regular, el 51,6% refieren que nivel del programa es alto. Asimismo, se observa que el 2,2% de los beneficiarios del programa, afirman según su percepción que nivel de la calidad de atención es regular, el 87,1% refieren que nivel de la calidad de atención es alto y el 10,8% sostienen que el nivel de la calidad de atención es muy alto. Por lo que se destaca que la calidad de atención, según la percepción de los beneficiarios, en medición de la suma de sus dimensiones: elementos tangibles,

fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se observa los beneficiarios tienen una buena percepción de la variable de estudio.

Asimismo existe relación entre el Programa Vaso de Leche y calidad de atención, mostrando que el 45,2% de los beneficiarios considera según su percepción, el nivel del programa vaso de leche es regular, y en cuanto al nivel de atención es alto, asimismo el 41,9% de los beneficiarios señala que el nivel del PVL, es alto y en cuanto a su nivel de atención también es de nivel alto.

En cuanto a la contratación de la hipótesis, se realizó la prueba de normalidad de ambas variables, mediante el análisis estadístico de Kolgomorov Smirnov (para muestras grandes), siendo el p- valor mayor a 0,05, por lo que demuestra que los datos no son normales, y es adecuado utilizar la prueba no paramétrica estadística de Rho de Spearman, y en aplicación de la prueba se obtuvo que el p- valor= 0,000 (Sig. Bilateral) y es menor a 0,05; por lo que se demostró que el Programa Vaso de Leche se relaciona directa y significativamente con la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua en el año 2021, además se determinó que coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,549; ello es la evidencia que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

Los resultados guardan relación con los que sostienen: Nina (2018) en su tesis titulada “Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el centro de salud Samegua, 2018”, concluyendo que obtuvo: que si existe correlación directa y significativa entre ambas variables, debido a que su p- valor es igual a 0,003, asimismo sostiene que las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad si tienen correlación directa y significativa, sin embargo en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad y empatía del personal, no tienen correlación con la satisfacción del usuario, debido a que su p- valor es mayor a 0.05.

De lo mencionado, en el análisis de su hipótesis general coincide que también se halla la existencia de relación de variables, y en cuanto a las dimensiones, existe similitud con la no existencia de correlación en la dimensión de elementos tangibles; en el presente estudio discrepa la existencia de una correlación directa en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta.

De acuerdo a Otero (2020), en su tesis titulada “Gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio a beneficiarios menores de 6 años en el distrito de Huanchaco-2019”, el cual llego a la conclusión que existe relación entre las variables Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio, ya que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,850, asimismo presentó correlación positiva y significativa entre las siguientes conjugaciones: la dimensión Fiabilidad y la variable Programa Vaso de Leche , siendo su Rho = 0,848; entre la dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Programa Vaso de Leche, cuyo valor de Rho= 0,851; entre la dimensión Seguridad y la variable Programa Vaso de Leche, mediante su valor de Rho= 0.849, entre la dimensión Empatía y la variable Programa Vaso de Leche a través de Rho=0,843; además se comprobó que también existe relación positiva significativa entre la dimensión selección de beneficiarios y la variable calidad del servicio cuyo valor de Rho=0,848; entre la dimensión programación y la variable calidad del servicio ya que su valor de Rho=0,848; entre la dimensión distribución y la variable calidad del servicio mediante su Rho=0,834; entre la dimensión supervisión y la variable calidad del servicio, siendo su Rho=0,848; entre la dimensión evaluación y la variable calidad del servicio, cuyo valor de Rho=0,840. Con respecto a lo descrito, de resalta que la presente investigación también hallo la existencia de correlación de ambas variables, sin embargo, en lo que discrepa es la no existencia de correlación entre las dimensiones de elementos tangibles y capacidad de respuesta.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Existe una relación directa y significativa, entre el Programa Vaso de Leche y calidad de atención de los beneficiarios de distrito de Samegua, 2021, debido a que el p- valor= 0,000 (Sig. Bilateral) y es menor a 0,05. A su vez, se observó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,549; ello es la evidencia que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

SEGUNDA

No existe una relación directa y significativa, entre el Programa Vaso de Leche y los elementos tangibles de los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021; debido a que el p- valor= 0,393 (Sig. Bilateral) y es mayor a 0,05.

TERCERA

Existe una relación directa y significativa, entre el Programa Vaso de Leche y la fiabilidad de los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021; debido a que el p- valor= 0,007 (Sig. Bilateral) y es menor a 0,05. A su vez, se observó el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,276; ello es la evidencia que existe una correlación positiva leve entre las variable Programa de Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad.

CUARTA

No existe una relación directa y significativa, entre el Programa Vaso de Leche y la capacidad de respuesta de los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021; debido a que el p- valor= 0,376 (Sig. Bilateral) y es mayor a 0,05.

QUINTA

Existe una relación directa y significativa, entre el Programa Vaso de Leche y la seguridad de los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021; debido a que el p- valor= 0,000 (Sig. Bilateral) y es menor a 0,05. A su vez, se observó el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,422; ello es la evidencia que existe una correlación positiva moderada entre la variable Programa de Vaso de Leche y la dimensión seguridad.

SEXTA

Existe una relación directa y significativa, entre el Programa Vaso de Leche y la empatía de los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021; debido a que el p- valor= 0,000 (Sig Bilateral) y es menor a 0,05. A su vez, se observó el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,490; ello es la evidencia que existe una correlación positiva moderada entre la variable Programa de Vaso de Leche y la dimensión empatía.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda al comité de Administración del Programa Vaso de Leche y a la Sub Gerencia de Desarrollo Social y de la Mujer, controlar la administración de los recursos, asimismo supervisar y evaluar las actividades destinadas a la gestión e implementación del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Samegua dentro de lo enmarcado y señalado en la Ley Nº 27470 modificada por la Ley N.º 27712. Además de fiscalizar la distribución y uso adecuado de los productos de manera semanal con visitas inopinadas periódicas, asegurando una correcta organización administrativa y ejecutiva del PVL.

De la misma forma, se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de Samegua, pueda establecer un programa de incentivos financiado a través de un Convenio de Cooperación Interinstitucional con la empresa Anglo American Quellaveco a fin de coberturar talleres de capacitación, ferias e incentivos orientado a las organizaciones de base que puedan elevar el nivel de percepción y su calidad de atención del PVL.

SEGUNDA

Se recomienda al alcalde y equipo de la Municipalidad Distrital de Samegua que se elabore fichas técnicas de mantenimiento y equipamiento de los comedores populares, para mejorar y generar mayor apoyo respecto a los elementos tangibles como infraestructura, limpieza e implementos; esto permitirá priorizar y mantener un nivel alto respecto a la percepción de los beneficiarios.

Se sugiere a la Gerencia de Desarrollo Social y de la Mujer, realizar visitas inopinadas a las organizaciones de Base y hacer cumplir los lineamientos de Gestión para el almacenamiento y atención de comités del PVL durante y después de la emergencia sanitaria para prevenir la propagación del coronavirus (COVID19) para reforzar la limpieza en los locales.

TERCERA

Para mantener la fiabilidad de los beneficiarios en un nivel alto, se recomienda realizar convenio de cooperación interinstitucional con el Centro de Salud de la misma localidad con el fin de realizar trimestralmente capacitaciones para los beneficiarios y a quienes son parte del PVL, fundamentalmente con el fin de conocer mejor los valores nutricionales de los productos adquiridos; la aplicación de dichas capacitaciones permitirá implementar mejores procedimientos y determinar cuál es el impacto del PVL en los beneficiarios.

CUARTA

Se recomienda a la Sub Gerencia de Desarrollo Social y de la Mujer, apoyar e incentivar a las Organizaciones de Base, fomentando mayor interacción con los beneficiarios, y mantener la percepción del nivel de capacidad de respuesta de acuerdo a los indicadores analizados, como almacenamiento, contratación de más personal para cumplir con los plazos de entrega, producción, distribución y rendición de información.

QUINTA

La Sub Gerencia de Desarrollo Social y de la Mujer debe garantizar que no existan actos dolosos en la relación de los beneficiarios. Actualmente, en el presente estudio se determinó que la percepción de los beneficiarios el nivel de seguridad es alto. Por ello, se sugiere la implementación de un aplicativo de peticiones, quejas y reclamos para recibir las quejas y sugerencias del público; dicho aplicativo permitirá habilitar un espacio de participación que permita motivar a las organizaciones de base y beneficiarios, con ello se estaría desarrollando el sentido de pertenencia.

SEXTA

Para mantener la empatía entre las organizaciones de base y los beneficiarios en un nivel alto, se recomienda a la Sub Gerencia de

Desarrollo Social y de la Mujer que los beneficiarios reciban un trato amable de forma constante y que puedan conocer sus deberes y derechos; por tanto, la parte administrativa y las organizaciones de base sigan mejorando los procesos de servicio.

Sugerir actividades de gestión para cubrir los gastos que se necesite para desarrollar mayor confraternidad e interacción entre sus integrantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CEPAL. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Una nueva oportunidad apra América Latina.* Santiago - Naciones Unidas: Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf.

Chaves, E., & Rodriguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos, Vol.III, N°1 Enero - junio* , Pág. 71-106.

Contraloría. (2020). *Informe Anual del Programa Vaso de Leche.* Lima, Subgerencia del Control del Sector Social y Cultura: Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1732149/INFORME_ANUAL_DEL_PVL_007-2019-CG-SOCC.pdf.pdf.

Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de la calidad: Histori, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, 80-99.

Cusihualpa, R. (2013). *Evaluación de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Paucaparta- Arequipa, Periodo Anual 2011.* Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú: Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2027/Cusihualpa_Arr%09ospide_Regina_Shirley.pdf?sequence=1.

Duque, E. (Universidad Nacional de Colombia de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm. pp. 64-80.

Ebéne, J. (2016). *Impacto del programa de leche LICONSA en el estado nutricional de los niños menores de 5 años en Mexico.* Tesis de Maestría , Facultad Latinoaméricana de Ciencias Sociales, México: Recuperado de https://flacso.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1026/149/1/Bellerice_JE.pdf.

Esteban, V. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de "Lomas del Paraíso" distrito Villa María del Triunfo, Lima.* Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima: Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8963/Esteban_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Estrada, H. (2011). *El Programa del Vaso de Leche en el Perú.* Lima: Recuperado de https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/258333E59B931F9C05258132005F5B8C/$FILE/359_InfTem26_vaso_leche.pdf.

Estrada, H., & Perea, A. (2008). *Los Programas Sociales en el Perú 1990-2007. Del alivio a la superación de la Pobreza.* Lima: Recuperado de https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/86BA8BB7E32BE9780525784E00542271/$FILE/DelAlivioalaSuperaciondelaPobreza.pdf.

Galván, M., & Hugo, A. (2007). *Programas destinados a disminuir la desnutrición crónica. Una revisión en América Latina.* Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México, Facultad de Medicina, Universidad de Chile. Santiago de Chile: Recuperado de http://bvsper.paho.org/texcom/nutricion/programas.pdf.

García, D. (2016). *Calidad de atención al contribuyente y el nivel de Recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito de Moquegua, 2016.* Obtenido de: https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/26/T_095_71821160_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Universidad Nacional de Moquegua.

Goméz, G. (1994). *Planeación y organización de Empresas.* Universidad Tecnológica de México. Obtenido de https://desarrollodepersonalpublico.files.wordpress.com/2012/09/planeacion-y-org-de-emp-cap-6-9.pdf

Guzman, A., & Ramos, J. (2018). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educacaión Pasco - 2017.* Cerro de Pasco: Tesis de Pregrado. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf

Herrera, J. (2011). *Nuevas estimaciones de Pobreza en el Perú, 1997-2000.* Lima: Recuperado de https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/temas/pobreza/Nuevas_Estimaciones_de_la_Pobreza_en_el_Peru_1997-2000.pdf.

Huallpa, E. (2019). *Análisis de la problemática del Programa vaso de leche caso Municipalidad Distrital de Cayma, Arequipa 2019.* Arequipa, Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín: Recuperado de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9717/EChuole.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

INDETEC. (2005). *Glosario de Términos para el Proceso de planeación, programación, presupuestación y evaluación en la administración Pública.* Guadalajara. Obtenido de https://infocdmx.org.mx/escuela/curso_capacitadores/administracion/Glosario%20de%20Terminos%20administrativos.pdf

INEI. (2009). *Mapa de desnutrición crónica en niños menores de cinco años a nivel provincial y distrital, 2007.* Lima: Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0881/libro.pdf.

INEI. (2009). *Perú: Población empadronada de beneficiarios del programa del Vaso de Leche 2006-2008 (Departamento, Provincia y Distrito).* Lima: Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0874/libro.pdf.

INEI. (2010). *Mapa de desnutrición crónica en niños y niñas menores de cinco años a nivel provincial y distrital 2009.* Lima: Recuperado de https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/915B4499240864A405257B82007270FF/%24FILE/Mapa_de_Desnutricion_2009.pdf.

INEI. (2018). *Moquegua, Resultados definitivos. Población Económicamente Activa.* Lima: Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1624/18TOMO_01.pdf.

Loli, P., Del Carpio, J., Vergara, A., Cuba, E., Morales, S., Flores, M., & Lamas, L. (VOL. 16 - N.º 1 - 2013 de 2013). La satisfacción y la calidad del servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana. *Revista IIPSI Facultad de psicología UNMSM*, PP. 171 - 190.

Mamani, Y. (2021). *Calidad de vida en los niños del Programa Social Vaso de Leche del Barrio Virgen de las Mercedes Salcedo Puno-2018.* Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno- Perú: Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15894/Mamani_Mendoza_Yenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Margulies, S., & Solans, A. (2019). *Políticas Públicas de salud y alimentación infantil en ciudad de Buenos Aires. El "rito" d ela entrega de Leche* (Vol. vol. 30). Artículo, Instituto de Investigaciones en Ciencias Sociales, Argentina: Recuperado de https://www.redalyc.org/journal/127/12760338010/html/.

Matzumoto, R. (Universidad Católica Boliviana San Pablo de octubre, 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. *PERSPECTIVAS, núm. 34.*, pp. 181-209.

Mayorga, J. (2018). *Cumplimiento del Programa de Alimentación Escolar (PAE), para la niñez y adolescencia en los departamentos de Cundinamarca, Antioquía y Valle del Cauca entre los años 2016 y 2017.* Tesis de Maestría, Pontificie Universidad Javeriana, Bogotá- Colombia: Recuperado de https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/49084/Tesis%20de%20postgrado%20MADS%20Entrega%20Final%20Jessica%20Mayorga%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

MGPP. (2016). *Manuel Gestión por Procesos.* Gerencia Universidad de Cantabria. Obtenido de https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf

MIDIS. (2013). *Programa del Vaso de Leche. Dirección General de Gestión de Usuarios.* Recuperado de https://studylib.es/doc/5044291/programa-del-vaso-de-leche-1.-definici%C3%B3n-es-un-programa.

MINEDU. (2000). *Nutrición y retardo en el crecimiento. Resultados de II Censo Nacional de Talla en Escolares 1999.* Lima: Recuperado de https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/359/194.%20Nutrici%c3%b3n%20y%20retardo%20en%20el%20crecimiento.%20Resultados%20del%20II%20Censo%20Nacional%20de%20Talla%20en%20Escolares%201999.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Nina, L. (2018). *Calidad de atención del personal y satisfacción en el Centro de Salud Samegua, 2018.* Moquegua: Recuperado de: http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Otero, E. (2020). *Gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio a beneficiarios menores de 6 años en el distrito de Huanchaco-2019.* Tesis de Maestría, Trujillo-Perú, Universidad César Vallejo: Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45229/Otero_AEC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Paraje, G. (2008). *Evolución de la desnutrición crónica infantil y su distribución socioeconómica en siete países de América Latina y el Caribe.* Santiago de Chile: Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6145/1/S0800165_es.pdf.

PMA. (2008). *La erradicación de la desnutrición infantil en América Latina y el Caribe: Una llamada urgente a la acción. Programa Mundial de Alimentos.* Recuperado de https://documents.wfp.org/stellent/groups/public/documents/liaison_offices/wfp182470.pdf.

PREDES. (2017). *El Programa Vaso de Leche en el Perú, Lecturas de apoyo. Centro de Estudios y Prevención de Desastres.* Recuperado de https://www.predes.org.pe/wp-content/uploads/2017/11/programa_vaso_-leche.pdf.

Quispe, A. (2021). *Modelo de Cogestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la calidad del servicio que ofrece, Distrito de Moquegua: 2018.* Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua-Perú: Recuperado de https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/187.

Sanabria, P., Romero, V., & Flórez , C. (2014). *Concepto en la calidad de la organizaciones: una aproximación desde la complejidad* (Vols. Vol. 16, núm. 27). Bogotá - Colombia: Universidad & Empresa. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf.

Suárez, M. (2003). *Caracterización del Programa Vaso de Leche.* Lima, Direccion de General de Asuntos Económicos y sociales del Ministerio de Economía y Finanzas: Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso.pdf.

UNICEF. (2019). *Estado Mundial de la infancia 2019- Niños, alimentos y nutrición.* New York: Recuperado de https://www.unicef.org/media/62486/file/Estado-mundial-de-la-infancia-2019.pdf.

Villanueva, L. M. (2019). *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche (PVL) en el distrito de Tocache, Región de San Martín.* Tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva , Tingo María - Perú: Recuperado de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1579/LMVA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Anexos

Anexo 01

CUESTIONARIO DE PROGRAMA VASO DE LECHE

El presente cuestionario es una herramienta para recopilar información y establecer los criterios del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Samegua en el año 2021. Es por ello que se le recomienda responder de manera sincera y objetiva, según las alternativas propuestas. De antemano, se le agradece la participación y colaboración, ya que el resultado de la presente encuesta permitirá medir percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche.

INSTRUCCIONES

El cuestionario tiene un total de 20 preguntas. Cada ítem tiene cinco alternativas de respuesta, por lo tanto, se le recomienda que lea con atención cada uno de los ítems, marcando una sola respuesta con una equis (X) en el recuadro correspondiente, teniendo presente, cuántas veces ocurren estas situaciones en su ámbito distrital.

- Si no ocurre jamás, marque la alternativa NUNCA
- Si ocurre rara vez, marque la alternativa CASI NUNCA
- Si ocurre pocas veces, marque la alternativa A VECES
- Si ocurre muchas veces, marque la alternativa CASI SIEMPRE
- Si ocurre continuamente, marque la alternativa SIEMPRE

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Selección de beneficiarios	1. ¿El programa solicita la acreditación documentaria de la edad de los menores beneficiarios?					
	2. ¿El programa actualiza durante el año el padrón de beneficiarios?					
	3. ¿El programa cumple con la cobertura a los beneficiarios?					
	4. ¿El Programa cuenta con una ficha socioeconómica para la selección o empadronamiento de los beneficiarios?					
Programación	5. ¿El programa ejecuta en su totalidad el presupuesto planificado?					
	6. ¿El Programa distribuye la totalidad de la ración que se adquiere?					
	7. ¿El Programa difunde la información del Plan Anual de Adquisiciones?					

	8. ¿El Programa informa sobre la programación presupuestal?					
Distribución	9. ¿El programa exige la priorización a los beneficiarios, incluyendo a los menores de 6 años?					
	10. ¿El programa cumple con la planificación periódica para la distribución de los productos?					
	11. ¿El programa cumple con la distribución oportuna de la ración cruda?					
	12. ¿El programa diseña una distribución oportuna de la ración preparada?					
Supervisión	13. ¿El programa designa al personal para que realice las acciones de supervisión al funcionamiento del comité?					
	14. ¿El Programa designa al encargado para realizar la supervisión al servicio que brinda el comité?					
	15. ¿El programa efectúa supervisiones a la entrega y consumo de la ración?					
	16. ¿El programa genera espacios para las degustaciones de las raciones alimenticias?					
	17. ¿Se hace una evaluación de resultados de la asistencia humanitaria recibida por parte de sus líderes sociales o autoridades?					
Evaluación	18. ¿El Programa asegura la participación efectiva de los beneficiarios en la degustación de los alimentos para determinar la ración alimenticia?					
	19. ¿El programa genera espacios de análisis de cumplimiento de los fines y propósitos?					
	20. ¿El programa genera espacios de medición de los efectos del programa en los beneficiarios?					

Anexo 02

INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

El presente cuestionario es una herramienta para recopilar información y establecer los criterios de calidad de atención a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche del Distrito de Samegua en el año 2021. Es por ello que se le recomienda responder de manera sincera y objetiva, según las alternativas propuestas. De antemano, se le agradece la participación y colaboración, ya que el resultado de la presente encuesta permitirá medir percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche.

INSTRUCCIONES

El cuestionario tiene un total de 32 preguntas. Cada ítem tiene cinco alternativas de respuesta, por lo tanto, se le recomienda que lea con atención cada uno de los ítems, marcando una sola respuesta con una equis (X) en el recuadro correspondiente, teniendo presente, cuántas veces ocurren estas situaciones en su ámbito distrital.

- Si no ocurre jamás, marque la alternativa NUNCA
- Si ocurre rara vez, marque la alternativa CASI NUNCA
- Si ocurre pocas veces, marque la alternativa A VECES
- Si ocurre muchas veces, marque la alternativa CASI SIEMPRE
- Si ocurre continuamente, marque la alternativa SIEMPRE

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Elementos tangibles	1. ¿Ud. considera que las organizaciones de Base cuentan con una adecuada infraestructura para la ejecución del Programa Vaso de Leche?					
	2. ¿Ud. Percibe que el ambiente de la Organización de Base, es un lugar limpio y cómodo?					
	3. ¿Ud. ¿Ha notado que el Programa Vaso de Leche, se brinda con los implementos necesarios según protocolos por la covid-19?					
Fiabilidad	4. ¿Ud. considera que cumple adecuadamente la Organización de Base del Programa Vaso de Leche con sus funciones?					
	5. ¿Ud. considera que las Organizaciones de Base de Programa Vaso de Leche conocen sus funciones?					
	6. ¿Ud. como beneficiario ha cumplido con las normativas de inscripción y permanencia del Programa Vaso de Leche?					
	7. ¿Ud. considera que se resuelven sus dudas y problemas cuando las presentan?					
	8. ¿Ud. ha recibido charlas sobre los valores nutricionales del Programa Vaso de Leche?					

	9. ¿Ud. Asiste a reuniones convocadas por la Organización de Base del Programa Vaso de Leche?					
	10. ¿Ud. considera que le Programa Vaso de Leche, cumple con su finalidad?					
	11. ¿Ud. a notado si los beneficiarios utilizan los productos en otras actividades para lo cual no fueron destinadas (¿venta, regalar, uso animal, etc?					
	12. ¿Ud. considera que los integrantes de las Organizaciones de Base almacenan adecuadamente los productos los Programa Vaso de Leche?					
Capacidad de respuesta	13. ¿Ud. Considera que la Organización de Base ha cumplido con los horarios y plazos establecidos en la entrega de los productos del Programa Vaso de Leche?					
	14. ¿Ud. considera que los beneficiarios cumplen con los plazos establecidos para el recojo de los productos del Programa Vaso de Leche?					
	15. ¿Los integrantes de la Organización de Base le han entregado las raciones de manera completa respetando el orden recolección de información?					
	16. ¿Los integrantes de la Organización de Base le han entregado las raciones en buenas condiciones?					
	17. ¿Se ha realizado un Informe de Gestión del PVL, para su conocimiento de la ejecución del mismo?					
	18. ¿Ud, considera que los productos brindados por el Programa Vaso de Leche cuentan con certificados de calidad?					
Seguridad	19. ¿Ud. ha notado si realizan la selección, permanencia y la salida de beneficiarios según las normas dadas, es decir, que no hay preferencia o familiaridad?					
	20. ¿Ud. ha notado actos dolosos en los integrantes del Organizaciones de Base en el manejo del Programa Vaso de Leche?					
	21. ¿Ha notado que la Organizaciones de Base u integrantes muestran preferencias u hostigamiento a beneficiarios del Programa Vaso de Leche?					
	22. ¿A Ud. le han solicitado favores, regalos, etc.para ser incluidos en el Programa Vaso de Leche?					
	23. ¿Ud. ha notado que la Organizaciones de Base le han condicionado la entrega de sus productos?					
	24. ¿Ud. conoce a beneficiarios que reciban más de una ración al mes?					
	25. ¿Ud. Recibe trato amable por parte de las Organizaciones de Base con respecto al Programa Vaso de Leche?					
	26. ¿Resuelven sus dudas y o problemas cuando lo solicitan?					
Empatía	27. ¿Ud. ha recibido información de manera clara y concisa?					

	28. ¿Conoce Ud. todos sus deberes y derechos al respecto del Programa Vaso de Leche?					
	29. ¿Ud. Considera que existen buenas relaciones entre los beneficiarios y los integrantes de la Organización de Base?					
	30. ¿Ud. observa que existe un respeto mutuo hacia las integrantes de las Organización de Base?					
	31. ¿Ud. ha observado o notado un desorden en la administración del Programa Vaso de Leche?					
	32. ¿Ha escuchado sus necesidades el encargado del Programa Vaso de Leche?					

Anexo 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROGRAMA VASO DE LECHE Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE SAMEGUA, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO
Problema General ¿Cuál es la relación existe entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021?	**Objetivo General** Determinar la relación entre el programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.	**Hipótesis General** El Programa Vaso de Leche se relaciona significativamente con la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021	**Variable 01:** Programa Vaso de Leche **Dimensiones:** **1.** Selección de beneficiarios **2.** Programación **3.** Distribución **4.** Supervisión **5.** Evaluación	**Tipo** Investigación cuantitativa **Diseño** **Investigación** no Experimental (Transversal)-correlacional **Población** 300 beneficiarias del programa Vaso de Leche en el distrito de Samegua. **Muestra** 93 beneficiarios del programa Vaso de Leche del distrito de Samegua **Técnica:** Encuesta **Instrumento** Cuestionario de Programa Vaso de Leche Cuestionario de calidad de atención
Problemas Específicos - ¿De qué manera se relaciona la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión elementos tangibles a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021? - ¿De qué manera se relaciona la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021? - ¿De qué manera se relaciona la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión capacidad	**Objetivos Específicos** - Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión elementos tangibles a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021. - Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021. - Determinar la relación que	**Hipótesis Específicas** - Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión elementos tangibles a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021 - Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión fiabilidad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021. - Existe relación significativa entre la variable Programa	**Variable 02** Calidad de atención **Dimensiones:** **1.** Elementos tangibles **2.** Fiabilidad **3.** Capacidad e Respuesta **4.** Seguridad **5.** Empatía	

de respuesta a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021? - ¿De qué manera se relaciona la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión seguridad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021? - ¿De qué manera se relaciona la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión empatía a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021?	existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021. - Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión seguridad en los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021 - Determinar la relación que existe entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión empatía a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021	Vaso de Leche y la dimensión capacidad de respuesta a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021. - Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión seguridad a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021. - Existe relación significativa entre la variable Programa Vaso de Leche y la dimensión empatía a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.		

Anexo 04

Base de datos en el programa estadístico SPPS V. 26

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52
1	5	5	5	4	1	4	2	2	5	5	4	4	5	5	2	2	2	1	2	2	5	5	4	1	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	1	5	5	4	5
2	5	5	5	4	1	4	2	2	5	5	4	5	5	5	2	2	2	1	2	2	5	5	4	1	2	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	1	5	5	5	5
3	5	5	5	4	1	4	2	2	5	5	4	5	5	5	2	2	2	1	2	2	5	5	4	1	1	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	5	5	4	5
4	5	5	5	4	1	4	2	2	5	5	5	4	5	5	2	2	2	1	2	2	5	5	4	1	2	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	1	5	5	4	5
5	4	5	5	5	1	4	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	2	2	5	5	4	1	1	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	3	3	1	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	1	4	2	2	5	5	4	4	5	5	1	1	1	1	2	2	5	4	3	1	1	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	3	3	1	2	5	5	5	5
7	5	5	5	4	1	4	2	2	5	4	5	5	5	5	2	2	2	1	2	2	5	4	4	1	1	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	3	3	2	2	5	5	5	5
8	5	5	4	5	2	5	2	2	5	5	5	5	5	4	1	1	1	2	2	2	5	4	3	2	2	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	2	5	5	4	5
9	5	5	5	4	1	4	2	2	5	5	4	4	5	5	1	1	1	1	2	2	5	5	4	1	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	2	5	5	5	5
10	5	5	5	4	1	4	2	2	5	5	4	5	5	5	2	1	1	1	2	2	5	5	4	1	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	2	5	5	4	5
11	5	5	5	4	1	4	2	2	5	5	4	5	5	5	1	1	1	1	2	2	5	5	4	1	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	3	3	2	1	5	5	4	5
12	5	5	4	5	4	5	1	1	5	5	4	4	4	4	2	3	2	2	2	1	5	5	3	5	4	5	2	2	3	4	4	5	5	5	5	5	1	4	1	5	5	5	5	4	3	3	3	2	4	4	3	2
13	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	1	5	5	3	5	4	5	2	2	3	4	3	5	5	5	5	5	2	5	2	4	4	4	4	5	3	3	3	2	4	4	3	2
14	5	5	3	5	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	2	4	5	4	2
15	5	5	4	3	5	5	1	1	5	5	5	3	4	2	2	1	1	1	2	1	5	2	3	4	2	4	2	2	3	3	1	3	5	3	1	5	1	5	1	2	2	5	3	5	3	3	3	3	1	3	3	4
16	5	5	4	3	5	5	1	1	5	5	5	3	4	2	1	1	2	1	1	1	5	3	3	3	2	4	3	2	3	4	1	2	4	2	1	4	1	5	1	1	2	5	2	5	3	3	3	2	3	3	4	4
17	5	5	5	5	1	1	1	2	5	5	5	5	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	5	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	1	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5
18	4	4	4	4	1	1	1	2	5	5	5	5	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	1	5	1	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5
19	5	5	4	5	1	1	1	2	5	5	5	4	4	4	3	1	1	2	2	2	5	5	3	3	2	5	2	2	3	4	3	5	5	3	4	4	3	5	2	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	3
20	5	5	4	5	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	1	1	5	5	3	3	2	5	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3
21	4	4	4	4	1	4	2	2	4	4	5	5	4	4	3	3	2	2	2	2	5	5	4	3	2	5	2	2	2	2	5	5	5	3	3	3	1	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	2	4
22	5	5	4	4	1	4	2	2	5	5	4	4	5	5	3	3	1	1	1	1	5	5	3	2	2	5	2	3	3	3	5	5	5	3	3	3	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4
23	5	5	3	5	1	2	2	1	5	4	4	4	5	5	1	1	2	3	1	1	5	5	3	3	3	5	1	2	3	5	5	5	5	3	3	4	2	5	1	5	5	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5
24	5	5	3	5	1	2	1	2	5	5	4	4	5	5	2	1	1	3	2	1	5	4	3	3	3	5	1	3	4	5	5	4	4	3	3	5	1	5	1	5	4	4	4	5	4	4	5	1	5	5	5	5
25	5	5	3	5	1	1	2	1	5	4	5	5	5	5	1	2	2	3	1	1	4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	5	4	4	3	3	4	2	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5
26	5	5	4	5	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	1	5	5	3	4	4	5	2	3	4	5	5	4	4	3	3	5	2	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	2	2	5	4	5
27	5	5	3	5	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	1	1	1	2	3	1	5	5	3	4	4	5	2	3	3	4	2	4	4	3	3	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52
28	5	5	3	5	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	2	1	5	5	3	3	3	4	1	2	3	5	2	4	4	3	3	5	2	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5
29	4	5	3	5	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	3	2	5	5	3	3	3	5	1	2	3	4	5	5	5	3	3	5	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5
30	4	5	3	5	1	1	1	1	5	5	4	4	5	5	1	2	3	3	1	2	5	4	3	4	4	5	1	2	3	3	5	5	4	3	3	4	1	5	1	5	5	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5
31	4	5	2	5	2	1	1	2	5	5	5	4	5	5	1	1	1	3	1	2	5	5	3	4	4	5	1	2	3	3	5	5	4	3	3	5	1	4	1	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5
32	5	5	2	5	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	1	1	2	3	1	2	5	5	3	3	3	5	1	2	3	4	5	4	5	2	3	5	1	5	1	5	5	5	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5
33	5	5	2	5	2	1	1	2	5	4	5	5	5	5	1	1	2	3	2	2	5	4	3	3	3	5	1	1	3	3	5	4	5	3	3	5	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5
34	5	5	3	5	1	1	2	2	5	4	4	4	5	4	1	1	1	3	1	2	5	5	3	4	4	5	1	2	3	3	5	5	4	3	3	5	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5
35	5	5	2	5	2	2	1	2	5	5	5	5	5	4	1	1	1	3	2	2	5	4	3	4	4	5	1	2	3	3	5	4	5	5	3	3	5	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	1	4	2	5
36	5	5	3	5	1	2	2	2	5	5	4	4	5	4	2	1	1	3	2	2	5	5	3	4	3	5	1	2	3	4	5	5	5	3	3	5	1	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	4
37	5	5	2	5	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	2	1	2	3	2	2	5	5	3	4	3	5	1	2	3	4	1	4	5	3	3	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5
38	4	5	3	5	1	1	2	2	5	4	4	4	5	4	1	1	1	3	2	2	5	5	3	4	3	5	1	2	3	4	5	4	5	3	3	5	1	5	1	4	4	4	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5
39	5	5	3	5	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	2	1	1	3	1	2	5	4	3	3	3	5	1	2	3	4	5	5	4	3	3	5	1	5	1	5	5	4	4	4	5	4	4	1	5	5	5	5
40	5	5	2	5	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	1	3	2	1	2	3	3	3	4	5	2	3	4	4	5	4	5	3	3	5	2	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	1	5	5	5	4
41	5	5	2	5	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	5	2	3	4	4	5	5	5	3	3	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5
42	5	5	2	5	2	2	1	2	5	4	4	4	5	5	3	1	2	3	2	2	5	5	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	4	3	3	5	1	5	1	5	5	5	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5
43	5	5	4	5	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	3	1	1	2	1	1	5	5	4	4	4	5	4	2	3	4	2	5	4	3	3	3	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5
44	5	5	2	5	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	2	1	2	3	2	1	5	4	3	4	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	3	5	1	5	1	5	5	5	5	4	5	4	4	3	1	5	1	5
45	5	1	3	5	4	4	1	1	5	3	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	3	1	4	1	1	3	3	5	3	3	3	3	3	1	5	1	5	5	5	5	4	3	3	1	5	3	3	1	2
46	5	2	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	3	2	5	3	1	1	4	5	4	4	4	3	4	1	5	1	5	5	5	5	4	4	1	1	5	2	3	1	3
47	5	4	4	5	4	4	4	1	5	4	3	4	1	2	1	1	1	1	1	2	5	3	4	2	2	4	2	1	2	4	4	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	2	3	1	4	3	3	2	2
48	5	1	4	5	2	3	1	1	5	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	2	2	5	3	2	3	4	5	5	3	4	5	5	1	4	1	5	5	5	4	5	4	3	1	5	3	3	3	3
49	5	3	4	5	4	4	1	1	5	2	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	3	3	5	3	1	3	4	5	4	5	4	5	4	1	5	1	5	5	5	4	4	4	2	1	5	1	3	5	3
50	5	3	3	5	3	5	1	1	5	3	5	5	2	2	2	1	1	2	2	1	5	4	5	2	1	5	2	1	4	3	2	4	5	5	5	4	1	5	1	5	5	5	3	3	5	2	1	5	3	3	2	3
51	5	3	4	5	4	5	1	1	5	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	4	5	4	4	1	4	4	5	3	3	5	5	4	1	5	1	5	5	5	5	2	4	1	1	4	2	2	2	2
52	5	3	4	5	4	5	1	1	5	3	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	3	4	5	3	1	4	4	5	5	4	5	5	4	2	5	2	4	4	4	4	2	4	4	1	4	3	3	5	3
53	5	2	3	5	4	4	1	1	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	3	2	3	5	2	3	3	4	4	5	4	5	2	5	1	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	5	4	4	2	3
54	5	4	4	5	4	4	1	1	5	3	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	3	2	5	3	1	4	4	5	5	3	4	3	5	1	5	2	5	5	5	5	3	4	3	1	5	3	4	3	3

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52
55	5	5	4	5	4	3	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	4	5	5	3	1	4	3	1	4	3	4	4	5	1	5	1	4	3	4	4	5	4	3	3	2	3	4	3	2
56	5	2	4	5	4	4	2	.	5	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	4	3	3	4	3	3	1	4	4	3	4	3	3	4	3	1	5	2	5	5	5	5	5	4	2	1	1	3	3	3	1
57	5	3	4	5	4	2	1	2	5	4	5	5	4	2	2	2	1	1	1	1	5	5	5	4	4	5	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	2	5	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3
58	5	3	4	5	4	4	1	1	5	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	3	3	2	1	3	4	3	5	4	4	5	4	1	5	1	5	5	5	5	3	4	1	2	4	2	3	5	5
59	5	3	4	5	4	5	2	2	5	5	5	5	1	1	1	2	2	2	2	2	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	5	1	5	2	4	4	5	5	5	4	2	2	1	4	4	3	2
60	5	4	5	5	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	2	5	4	5	4	5	5	3	1	3	5	5	5	3	3	4	5	2	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3
61	5	4	4	5	3	3	1	1	5	5	5	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	4	3	2	5	5	4	1	2	3	5	5	3	4	4	5	1	5	1	5	4	5	5	5	5	3	3	2	5	5	4	3
62	5	4	3	5	3	4	1	1	4	5	4	4	3	3	3	1	3	2	2	3	5	4	5	3	5	5	4	1	2	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	2
63	5	2	5	4	4	1	1	2	5	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	2	2	2	1	4	4	5	5	3	5	4	4	1	5	2	5	5	5	4	2	2	2	1	4	3	3	3	2
64	5	1	4	5	5	5	1	1	5	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	3	4	5	2	1	4	3	5	5	3	4	4	4	1	5	1	5	4	5	5	5	4	1	1	1	3	4	3	1
65	5	4	4	5	4	4	1	2	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	1	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3
66	5	3	3	5	2	4	2	2	5	4	5	5	3	2	2	2	1	1	1	1	4	4	3	3	4	5	2	1	2	3	5	3	3	4	4	4	2	5	3	5	3	5	4	5	4	3	2	2	3	4	3	3
67	5	2	4	5	5	5	4	2	5	4	5	5	2	2	2	2	2	1	2	2	5	4	5	2	3	5	3	2	4	4	5	4	3	4	5	4	2	5	2	5	4	5	5	5	4	4	3	2	4	4	3	3
68	5	3	4	5	5	3	1	1	5	5	5	5	2	1	1	1	1	2	1	2	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	4	5	3	4	5	5	1	5	3	4	3	5	4	5	3	3	2	2	3	3	2	2
69	5	3	3	5	4	5	1	1	5	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	2	3	5	3	2	4	4	5	5	3	5	3	5	1	5	1	5	5	5	5	4	4	2	1	4	4	4	2	2
70	5	4	4	5	4	3	1	1	5	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	4	2	1	4	3	1	3	3	3	5	5	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5	1	3	3	1	5	4	4	5	3
71	5	5	4	5	5	1	1	5	5	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	5	4	1	4	1	4	4	5	5	4	5	4	3	1	5	3	5	5	5	3	2	3	3	1	5	2	3	1	4
72	5	4	4	4	4	2	2	5	5	3	5	5	1	1	1	3	1	2	1	2	5	4	4	3	3	3	2	1	3	3	5	5	3	4	4	4	1	5	1	5	5	5	5	2	3	1	1	5	3	3	2	2
73	5	1	4	5	3	3	1	1	5	4	4	4	1	1	1	2	1	1	1	1	5	4	4	5	3	1	3	1	3	4	5	5	4	5	4	5	1	5	1	5	5	5	4	1	3	3	1	2	3	3	3	3
74	5	2	3	5	3	4	1	1	5	3	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	1	3	3	3	2	3	4	5	4	4	4	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	3	2	2	4	5	4	2	4
75	5	2	3	5	3	4	1	1	5	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	3	1	2	5	2	1	4	4	5	5	5	5	1	1	5	5	3	5	5	5	5	2	4	3	1	5	4	4	2	2
76	5	2	4	5	4	4	1	2	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	4	4	5	1	1	4	4	5	4	3	5	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	4	2	1	5	4	1	5	1
77	5	4	5	5	4	4	1	1	5	3	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	2	2	5	2	2	3	5	4	5	5	4	4	5	1	5	1	4	4	5	4	4	3	3	1	4	3	1	5	1
78	5	1	4	5	3	3	1	1	5	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	3	3	5	1	1	4	4	5	4	4	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	4	1	1	5	3	1	5	1
79	5	1	4	5	3	5	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	3	3	5	3	1	4	3	5	4	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	2
80	5	2	5	5	4	5	2	2	5	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	2	2	5	2	1	4	3	5	4	4	4	4	5	1	5	1	5	5	5	4	4	4	2	1	5	4	4	3	2
81	5	3	4	4	4	2	2	2	5	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	2	2	1	1	4	4	5	5	5	4	4	3	1	5	2	5	5	5	5	4	4	3	1	3	2	3	3	1

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	D
82	5	1	4	5	4	4	1	3	5	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	1	1	5	1	2	4	2	5	4	3	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5	5	4	3	1	4	3	3	2	2	
83	5	2	4	5	4	4	1	1	5	4	3	3	2	1	1	2	2	1	2	1	5	3	5	3	2	4	3	1	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	1	4	4	5	5	4	2	1	1	4	2	4	2	2	
84	4	3	4	5	4	1	1	1	5	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	1	5	4	3	2	2	5	2	1	3	3	5	4	4	4	4	3	1	5	1	5	5	5	5	5	3	1	1	5	3	3	3	3	
85	5	2	4	5	5	5	1	1	5	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	2	3	5	2	1	3	5	5	5	5	4	4	4	1	5	2	3	4	5	5	5	4	3	1	3	3	3	3	4	
86	5	4	4	5	4	4	1	2	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	3	3	4	4	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	2	4	4	4	4	5	3	2	1	1	3	3	2	3	
87	4	4	4	5	4	4	3	2	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	4	5	2	1	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	3	4	4	5	5	3	4	4	1	3	3	3	3	3	
88	5	3	3	5	4	5	1	1	5	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	4	2	3	5	3	2	4	3	5	5	4	5	3	5	1	5	3	5	5	5	5	3	4	2	1	5	4	4	1	3	
89	5	4	3	5	3	4	1	1	5	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	2	2	4	3	2	4	4	5	5	3	5	5	4	1	5	1	5	5	5	5	5	3	3	1	4	3	3	2	3	
90	5	2	4	5	3	4	1	1	5	3	5	4	1	2	1	1	1	1	1	1	5	4	5	3	1	5	1	1	3	4	5	5	4	4	4	5	1	5	1	4	5	5	5	5	4	1	1	5	3	3	3	3	
91	5	5	4	4	1	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	5	4	4	5	3	5	3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	2	5	1	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	
92	5	5	4	4	1	2	2	2	5	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	2	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	
93	4	4	4	4	1	1	1	1	5	5	5	5	1	2	2	2	1	2	2	2	5	5	5	5	3	5	3	3	3	4	5	4	4	2	5	5	2	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	

Anexo 05

Solicitud de Información a la Municipalidad Distrital de Samegua

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Samegua, 19 de Agosto del 2021

CARTA N 001-2021-MHRV

Señor
Arq. ALONSO ARAGÓN CALCIN
Alcalde – Municipalidad Distrital de Samegua

Atención. – Gerencia de Desarrollo Económico Social y de la Mujer

Presente.

RECIBIDO
19 AGO 2021
Hora: 2:21 N° Exp. 3434
Firma: 01

ASUNTO: Solicito información por Ley de Transparencia.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que quien suscribe viene realizando la investigación científica denominada: "Programa Vaso de Leche y Calidad del Servicio en los Beneficiarios del Distrito de Samegua 2021" para optar el título profesional de Licenciada en Gestión Pública y Desarrollo Social.

La referida investigación, requiere de recopilación de información relevante producida por vuestra entidad. En este entender, mucho agradeceré proporcionar información en 01 CD Magnético referente a los años 2016 al 2021, referente a:

1. Marco Legal, administración y funcionamiento operativo del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Samegua.
2. Población total Beneficiaria (Padrón de Beneficiarios por Comedor Popular, Comité de Gestión de Vaso de Leche y/o Junta Vecinal según sea el caso).
3. Información histórica de Beneficiarios en los últimos 5 años.
4. Ayuda memoria y/o memoria anual del funcionamiento del Programa Vaso de Leche en el distrito de Samegua en los últimos 5 años (Estado situacional).
5. Planes Operativos, Planes de Trabajo, Planes estratégicos y/u otro documento similar, concernientes al Programa Vaso de Leche
6. Información Presupuestal e histórica, asignada al del Programa Vaso de Leche tanto por transferencia del Gobierno Central como de la Municipalidad Distrital de Samegua.
7. Toda información Relevante al Programa Vaso de Leche en el distrito de Samegua.

Finalmente, queda expresamente manifiesto que la información será de uso exclusivo para la referida Investigación Científica, y se mantendrá la reserva de la información a cargo de la investigadora y la Universidad Nacional de Moquegua; mucho agradeceré brindarme las facilidades de información y visita, asimismo para mayor coordinación sobre la información solicitada, comunicarse al Teléfono 938 277 604, correo electrónico: mayrarojasvasquez2019@gmail.com.

Sin otro particular, reitero las muestras de mi especial consideración y referencia personal.

Atentamente,

MAYRA HAROL ROJAS VASQUEZ
Bach. Gestión Pública y Desarrollo Social
DNI N 71047332

c. c. Archivo

Anexo 06

Validación por Juicio de Expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de Programa Vaso de Leche**

OBJETIVO: Evaluar el nivel del Programa Vaso de Leche, según la percepción de los beneficiarios del Distrito de Samegua, 2021

DIRIGIDO A: Población beneficiarios del Distrito de Samegua mayores de Edad

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Choque Rojas Vanessa

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACION:

Muy Alto	Alto	Bajo	Muy Bajo

FIRMA DEL EVALUADOR

Lic. en Administración
Reg. Unic. CLAD. N° 28210

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de la Calidad de Atención**

OBJETIVO: Evaluar el nivel de la Calidad de Atención, según percepción de los beneficiarios del Distrito de Samegua, 2021

DIRIGIDO A: Población beneficiarios del Distrito de Samegua mayores de Edad

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Choque Rojas Vanessa

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACION:

Muy Alto	Alto	Bajo	Muy Bajo

FIRMA DEL EVALUADOR

Vanessa R. Choque Rojas
Lic. en Administración
Reg. Unic. CLAD. N° 28210

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua

VARIABLE		DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces sí	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
										SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
PROGRAMA VASO DE LECHE	Programa Vaso de Leche como el programa que proporciona una ración alimentaria diaria fresca en cualquiera de sus formas u otro producto, a una población en situación de pobreza y extrema pobreza (MIDIS, 2015, pág. 1)	Selección de beneficiarios	Acreditación de condiciones de beneficiarios	1. ¿El Programa solicita la acreditación documentaria de la edad de los menores beneficiarios?						X		X		X		X		
			Actualización del padrón de beneficiarios	2. ¿El Programa actualiza durante el año el padrón de beneficiarios?								X		X		X		
			Cobertura de menores de 6 años	3. ¿El programa cumple con la cobertura a los beneficiarios?								X		X		X		
			Uso de ficha socioeconomico	4. ¿El Programa cuenta con una ficha socioeconómica para la selección o empadronamiento de los beneficiarios?								X		X		X		
		Programación	Ejecución de presupuesto	5. ¿El Programa ejecuta en su totalidad el presupuesto planificado?						X		X		X		X		
			Distribución de Productos adquiridos	6. ¿El Programa distribuye la totalidad de la ración que se adquiere?								X		X		X		
			Difusión de la distribución de adquisiciones	7. ¿El Programa difunde la información del Plan Anual de Adquisiciones?								X		X		X		
			Transparencia de la programación presupuestal	8. ¿El Programa informa sobre la programación presupuestal?								X		X		X		
		Distribución	Distribución a favor de beneficiarios	9. ¿El Programa exige la priorización a los beneficiarios, incluyendo a los menores de 6 años?						X		X		X		X		
			Distribución de acuerdo a lo planificado	10. ¿El Programa cumple con la planificación periódica para la distribución de los productos?								X		X		X		
				11. ¿El Programa cumple con la distribución oportuna de la ración cruda?								X		X		X		
			Diseño de distribución	12. ¿El Programa diseño una distribución oportuna de la ración preparada?								X		X		X		
		Supervisión	Designación del personal para supervisión	13. ¿El programa designa al personal para que realice las acciones de supervisión al funcionamiento del comité?						X		X		X		X		
				14. ¿El Programa designa al encargado para realizar la supervisión al servicio que brinda el comité?								X		X		X		
			Supervisiones de entrega y consumo	15. ¿El Programa efectúa supervisiones a la entrega y consumo de la ración?								X		X		X		
				16. ¿El programa genera reportes para los degustaciones de las raciones alimenticias?								X		X		X		
			Información de acciones de Supervisión	17. ¿El Programa informa oportunamente a los beneficiarios sobre los resultados de la acciones de supervisión?								X		X		X		
		Evaluación	Aseguramiento de participación en degustaciones	18. ¿El Programa asegura la participación efectiva de los beneficiarios en la degustación de los alimentos para determinar la ración alimenticia?						X		X		X		X		
			Cumplimiento de fines y propósitos	19. ¿El Programa genera espacios de análisis de cumplimiento de los fines y propósitos?								X		X		X		
			Medición de efectos de Programa	20. ¿El Programa genera espacios de medición de los efectos del programa en los beneficiarios?								X		X		X		

Vanessa R. Choque R...
Lic. en Administración
Reg. Unic. CLAD. N° 28210

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.

VARIABLE		DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Elementos tangibles	Infraestructura	1. ¿Usted. considera que las organizaciones de Base cuentan con una adecuada infraestructura para la ejecución del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
			Limpieza	2. ¿Usted. Percibe que el ambiente de la Organización de Base, es un lugar limpio y cómodo?								X		X		X		
			Implementos	3. ¿Usted. Ha notado que el Programa Vaso de Leche, se brinda con los implementos necesarios según protocolos por la covid- 19?								X		X		X		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es aquella que se espera que asemeje proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que suponen acompañar el proceso en todas sus partes. (Flores y Soto, 2016)	Fiabilidad	Normas	4. ¿Usted. considera que cumple adecuadamente la Organización de Base del Programa Vaso de Leche con sus funciones?						X		X		X		X		
				5. ¿Usted. considera que las Organizaciones de Base de Programa Vaso de Leche conocen sus funciones?								X		X		X		
				6. ¿Usted. como beneficiario ha cumplido con las normativas de inscripción y permanencia del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				7. ¿Usted. considera que se resuelven sus dudas y problemas cuando las presentan?								X		X		X		
			Valores Nutricionales	8. ¿Usted. ha recibido charlas sobre los valores nutricionales del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
				9. ¿Usted. Asiste a reuniones convocadas por la Organización de Base del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
			Finalidad	10. ¿Usted. considera que le Programa Vaso de Leche, cumple con su finalidad?								X		X		X		
				11. ¿Usted. a notado si los beneficiarios utilizan los productos en otros actividades para lo cual no fueron destinadas (venta, regalar, uso animal, etc?								X		X		X		
		Capacidad de respuesta	Almacenamiento	12. ¿Usted. considera que los integrantes de las Organizaciones de Base almacenan adecuadamente los productos los Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
			Plazo de entrega de productos	13. ¿Usted. Considera que la Organización de Base ha cumplido con los horarios y plazos establecidos en la entrega de los productos del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				14. ¿Usted. considera que los beneficiarios cumplen con los plazos establecidos para el recojo de los productos del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
			Distribución	15. ¿Los integrantes de la Organización de Base le han entregado las raciones de manera completa respetando el orden recolección de información?								X		X		X		
				16. ¿Los integrantes de la Organización de Base le han entregado las raciones en buenas condiciones?								X		X		X		
			Rendición de información	17. ¿Se ha realizado un Informe de Gestión del PVL, para su conocimiento de la ejecución del mismo?								X		X		X		
		Seguridad	Certificados de calidad	18. ¿Usted. considera que los productos brindados por el Programa Vaso de Leche cuentan con certificados de calidad?						X		X		X		X		
			Actos dolosos en los integrantes de la Organización de Base	19. ¿ Usted. ha notado si realizan la selección, permanencia y la salida de beneficiarios según las normas dadas, es decir, que no hay preferencia o familiaridad?								X		X		X		
				20. ¿ Usted. ha notado actos dolosos en los integrantes del Organizaciones de Base en el manejo del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				21. ¿Ha notado que la Organizaciones de Base o integrantes muestran preferencias o hostigamiento a beneficiarios del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				22. ¿A Usted. le han solicitado favores, regalos, etc.para ser incluidos en el Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				23. ¿Usted. ha notado que la Organizaciones de Base le han condicionado la entrega de sus productos?								X		X		X		
				24. ¿Usted. conoce a beneficiarios que reciben más de una ración al mes?								X		X		X		
		Empatía	Trato amable	25. ¿Usted. Recibe trato amable por parte de las Organizaciones de Base con respecto al Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
				26. ¿Resuelven sus dudas y o problemas cuando lo solicitan?								X		X		X		
			Deberes y deberes de los beneficiarios	27. ¿Usted. ha recibido información de manera clara y concisa?								X		X		X		
				28. ¿Conoce Usted. todos sus deberes y derechos al respecto del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
			Relaciones entre los beneficiarios y la Organización de base	29. ¿Usted. Considera que existen buenas relaciones entre los beneficiarios y los integrantes de la Organización de Base?								X		X		X		
				30. ¿Usted. observa que existe un respeto mutuo hacia las integrantes de los Organización de Base?								X		X		X		
				31. ¿Usted. ha observado o notado un desorden en la administración del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				32. ¿Ha escuchado sus necesidades el encargado del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		

Vanessa R. Choque Rojas
Lic. en Administración
Reg. Unic. CLAD. N° 28215

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de Programa Vaso de Leche**

OBJETIVO: Evaluar el nivel del Programa Vaso de Leche, según la percepción de los beneficiarios del Distrito de Samegua, 2021

DIRIGIDO A: Población beneficiarios del Distrito de Samegua mayores de Edad

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ramos Villegas Mario Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciado en Administración

VALORACION:

Muy Alto	Alto	Bajo	Muy Bajo
	X		

Lic. Mario Antonio Ramos Villegas
CLAD. 10374

FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de la Calidad de Atención**

OBJETIVO: Evaluar el nivel de la Calidad de Atención, según percepción de los beneficiarios del Distrito de Samegua, 2021

DIRIGIDO A: Población beneficiarios del Distrito de Samegua mayores de Edad

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ramos Villegas Mario Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciado en Administración

VALORACION:

Muy Alto	Alto	Bajo	Muy Bajo
	X		

Lic. Mario Antonio Ramos Villegas
CLAD. 10374

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Somegua

VARIABLE		DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la escala de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PROGRAMA VASO DE LECHE	Programa Vaso de Leche como el programa que asegura una ración alimentaria diaria (leche en cualquiera de sus formas u otros productos), a una población en situación de pobreza y extrema pobreza. (MIDIS,2013, pág. 1)	Selección de beneficiarios	Acreditación de condiciones de beneficiarios	1. ¿El Programa solicita la acreditación documentaria de la edad de los menores beneficiarios?						X		X		X		X		
			Actualización del padrón de beneficiarios	2. ¿El Programa actualiza durante el año el padrón de beneficiarios?								X		X		X		
			Cobertura de menores de 6 años	3. ¿El programa cumple con la cobertura a los beneficiarios?								X		X		X		
			Uso de ficha socioeconomico	4. ¿El Programa cuenta con una ficha socioeconómica para la selección o empadronamiento de los beneficiarios?								X		X		X		
		Programación	Ejecución de presupuesto	5. ¿El Programa ejecuta en su totalidad el presupuesto planificado?						X		X		X		X		
			Distribución de Productos adquiridos	6. ¿El Programa distribuye la totalidad de la ración que se adquiere?								X		X		X		
			Difusión de la distribución de adquisiciones	7. ¿El Programa difunde la información del Plan Anual de Adquisiciones?								X		X		X		
			Transparencia de la programación presupuestal	8. ¿El Programa informa sobre la programación presupuestal?								X		X		X		
		Distribución	Distribución a favor de beneficiarios	9. ¿El Programa exige la priorización a los beneficiarios, incluyendo a los menores de 6 años?						X		X		X		X		
			Distribución de acuerdo a lo planificado	10. ¿El Programa cumple con la planificación periódica para la distribución de los productos?								X		X		X		
				11. ¿El Programa cumple con la distribución oportuna de la ración cruda?								X		X		X		
			Diseño de distribución	12. ¿El Programa diseña una distribución oportuna de la ración preparada?								X		X		X		
		Supervisión	Designación del personal para supervisión	13. ¿El programa designa al personal para que realice las acciones de supervisión al funcionamiento del comité?						X		X		X		X		
				14. ¿El Programa designa al encargado para realizar la supervisión al servicio que brinda al comité?								X		X		X		
			Supervisiones de entrega y consumo	15. ¿El Programa efectúa supervisiones a la entrega y consumo de la ración?						X		X		X		X		
				16. ¿El programa genera espacios para las degustaciones de las raciones alimenticias?								X		X		X		
			Información de acciones de Supervisión	17. ¿El Programa informa oportunamente a los beneficiarios sobre los resultados de la acciones de supervisión?								X		X		X		
		Evaluación	Aseguramiento de participación en degustaciones	18. ¿El Programa asegura la participación efectiva de los beneficiarios en la degustación de los alimentos para determinar la ración alimenticia?						X		X		X		X		
			Cumplimiento de fines y propósitos	19. ¿El Programa genera espacios de análisis de cumplimiento de los fines y propósitos?								X		X		X		
			Medición de efectos de Programa	20. ¿El Programa genera espacios de medición de los efectos del programa en los beneficiarios?								X		X		X		

Lic. Marco Antonio Ramos Villegas
CLAD. 10374

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Somegua, 2021

VARIABLE		DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
		Elementos tangibles	Infraestructura	1. ¿Ud. considera que las organizaciones de Base cuentan con una adecuada infraestructura para la ejecución del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
			Limpieza	2. ¿Ud. Percibe que el ambiente de la Organización de Base, es un lugar limpio y cómodo?								X		X		X		
			Implementos	3. ¿Ud. Ha notado que el Programa Vaso de Leche, se brinda con los implementos necesarios según protocolos por la covid- 19?								X		X		X		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es aquello que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que puedan acompañar el proceso en todas sus partes. (Flores y Soto, 2018)	Fiabilidad	Normas	4. ¿Ud. considera que cumple adecuadamente la Organización de Base del Programa Vaso de Leche con sus funciones?						X		X		X		X		
				5. ¿Ud. considera que las Organizaciones de Base de Programa Vaso de Leche conocen sus funciones?								X		X		X		
				6. ¿Ud. como beneficiario ha cumplido con las normativas de inscripción y permanencia del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				7. ¿Ud. considera que se resuelven sus dudas y problemas cuando las presentan?								X		X		X		
			Valores Nutricionales	8. ¿Ud. ha recibido charlas sobre los valores nutricionales del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
				9. ¿Ud. Asiste a reuniones convocadas por la Organización de Base del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
			Finalidad	10. ¿Ud. considera que le Programa Vaso de Leche, cumple con su finalidad?								X		X		X		
				11. ¿Ud. a notado si los beneficiarios utilizan los productos en otros actividades para lo cual no fueron destinadas (venta, regalar, uso animal, etc?								X		X		X		
		Capacidad de respuesta	Almacenamiento	12. ¿Ud. considera que los integrantes de las Organizaciones de Base almacenan adecuadamente los productos los Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
			Plazo de entrega de productos	13. ¿Ud. Considera que la Organización de Base ha cumplido con los horarios y plazos establecidos en la entrega de los productos del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				14. ¿Ud. considera que los beneficiarios cumplen con los plazos establecidos para el recojo de los productos del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
			Distribución	15. ¿Los integrantes de la Organización de Base le han entregado las raciones de manera completa respetando el orden recolección de información?								X		X		X		
				16. ¿Los integrantes de la Organización de Base le han entregado las raciones en buenas condiciones?								X		X		X		
			Rendición de información	17. ¿Se ha realizado un Informe de Gestión del PVL, para su conocimiento de la ejecución del mismo?								X		X		X		
		Seguridad	Certificados de calidad	18. ¿Ud, considera que los productos brindados por el Programa Vaso de Leche cuentan con certificados de calidad?						X		X		X		X		
			Actos dolosos en los integrantes de la Organización de Base	19. ¿ Ud. ha notado si realizan la selección, permanencia y la salida de beneficiarios según las normas dadas, es decir, que no hay preferencia o familiaridad?								X		X		X		
				20. ¿ Ud. ha notado actos dolosos en los integrantes del Organizaciones de Base en el manejo del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				21. ¿Ha notado que la Organizaciones de Base u integrantes muestran preferencias o hostigamiento a beneficiarios del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				22. ¿A Ud. le han solicitado favores, regalos, etc para ser incluidos en el Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				24. ¿Ud. ha notado que la Organizaciones de Base le han condicionado la entrega de sus productos?								X		X		X		
				26. ¿Ud. conoce a beneficiarios que reciban más de una ración al mes?								X		X		X		
		Empatía	Trato amable	25. ¿Ud. Recibe trato amable por parte de las Organizaciones de Base con respecto al Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
				26. ¿Resuelven sus dudas y o problemas cuando lo solicitas ?								X		X		X		
			Deberes y deberes de los beneficiarios	27. ¿Ud. ha recibido información de manera clara y concisa?								X		X		X		
				28. ¿Conoce Ud. todos sus deberes y derechos al respecto del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
			Relaciones entre los beneficiarios y la Organización de base	29. ¿Ud. Considera que existen buenas relaciones entre los beneficiarios y los integrantes de la Organización de Base?								X		X		X		
				30. ¿Ud. observa que existe un respeto mutuo hacia los integrantes de las Organización de Base?								X		X		X		
				31. ¿Ud. ha observado o notado un desorden en la administración del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				32. ¿Ha escuchado sus necesidades el encargado del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		

Lic. Marco Antonio Ramos Vallejos
CLAD. 10374

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de Programa Vaso de Leche**

OBJETIVO: Evaluar el nivel del Programa Vaso de Leche, según la percepción de los beneficiarios del Distrito de Samegua, 2021

DIRIGIDO A: Población beneficiarios del Distrito de Samegua mayores de Edad

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Valderrama Gómez Paulita micaela

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Lic. en Trabajo Social

VALORACION:

Muy Alto	Alto	Bajo	Muy Bajo
	X		

Lic. P. Micaela Valderrama Gómez
TRABAJADORA SOCIAL
CTSP 10568

FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de la Calidad de Atención**

OBJETIVO: Evaluar el nivel de la Calidad de Atención, según percepción de los beneficiarios del Distrito de Samegua, 2021

DIRIGIDO A: Población beneficiarios del Distrito de Samegua mayores de Edad

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Valderrama Gómez Paulita micaela

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Lic. en Trabajo Social

VALORACION:

Muy Alto	Alto	Bajo	Muy Bajo
	X		

Lic. P. Micaela Valderrama Gómez
TRABAJADORA SOCIAL
CTSP 10568

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua

VARIABLE		DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PROGRAMA VASO DE LECHE	Programa Vaso de Leche como el programa que proporciona una ración alimentaria diaria (leche en cualquiera de sus formas u otro producto), a una población en situación de pobreza y extrema pobreza. (MIDIS,2013, pag. 1)	Selección de beneficiarios	Acreditación de condiciones de beneficiarios	1. ¿El Programa solicita la acreditación documentaria de la edad de los menores beneficiarios?						X		X		X		X		
			Actualización del padrón de beneficiarios	2. ¿El Programa actualiza durante el año el padrón de beneficiarios?								X		X		X		
			Cobertura de menores de 6 años	3. ¿El programa cumple con la cobertura a los beneficiarios?								X		X		X		
			Uso de ficha socioeconomica	4. ¿El Programa cuenta con una ficha socioeconómica para la selección e empadronamiento de los beneficiarios?								X		X		X		
		Programación	Ejecución de presupuesto	5. ¿El Programa ejecuta en su totalidad el presupuesto planificado?						X		X		X		X		
			Distribución de Productos adquiridos	6. ¿El Programa distribuye la totalidad de la ración que se adquiere?								X		X		X		
			Difusión de la distribución de adquisiciones	7. ¿El Programa difunde la información del Plan Anual de Adquisiciones?								X		X		X		
			Transparencia de la [illegible]	8. ¿El Programa informa sobre la programación presupuestal?								X		X		X		
		Distribución	Distribución a favor de beneficiarios	9. ¿El Programa vigila la privacación a los beneficiarios, incluyendo a los menores de 6 años?						X		X		X		X		
			Distribución de acuerdo a lo planificado	10. ¿El Programa cumple con la planificación periódica para la distribución de los productos?								X		X		X		
				11. ¿El Programa cumple con la distribución oportuna de la ración cruda?								X		X		X		
			Diseño de distribución	12. ¿El Programa diseña una distribución oportuna de la ración preparada?								X		X		X		
		Supervisión	Designación del personal para supervisión	13. ¿El programa designa al personal para que realice las acciones de supervisión al funcionamiento del comité?						X		X		X		X		
				14. ¿El Programa designa al encargado para realizar la supervisión al servicio que brinda el comité?								X		X		X		
			Supervisiones de entrega y consumo	15. ¿El Programa efectúa supervisiones a la entrega y consumo de la ración?								X		X		X		
				16. ¿El programa genera espacios para las degustaciones de las raciones alimenticias?								X		X		X		
			Información de acciones de Supervisión	17. ¿El Programa informa oportunamente a los beneficiarios sobre los resultados de la acciones de supervisión?								X		X		X		
		Evaluación	Aseguramiento de participación en degustaciones	18. ¿El Programa asegura la participación efectiva de los beneficiarios en la degustación de los alimentos para determinar la ración alimenticia?						X		X		X		X		
			Cumplimiento de fines y propósitos	19. ¿El Programa genera espacios de análisis de cumplimiento de los fines y propósitos?								X		X		X		
			Medición de efectos de Programa	20. ¿El Programa genera espacios de medición de los efectos del programa en los beneficiarios?								X		X		X		

Lic. P. Mariela Valderrama Cáceres
TRABAJADORA SOCIAL
CTSP 10565

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Saraguro, 2021.

VARIABLE		DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
		Dimensión tangible	Infraestructura	1. ¿Usted considera que las organizaciones de Base cuentan con una adecuada infraestructura para la ejecución del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
			Limpieza	2. ¿Usted percibe que el ambiente de la Organización de Base, es un lugar limpio y ordenado?						X		X		X		X		
			Implementos	3. ¿Usted ha notado que el Programa Vaso de Leche, se brinda con los implementos necesarios según principios por la OMS? SÍ/						X		X		X		X		
UNIDAD DE ATENCIÓN	El impacto que se mantiene con nuestra organización al alcance a mejorar y más completa brindando atención de calidad a los beneficiarios del programa en todas sus partes. (Flores y Soto, 2018)	Fiabilidad	Puntual	4. ¿Usted considera que cumple adecuadamente la Organización de Base del Programa Vaso de Leche con sus funciones?						X		X		X		X		
				5. ¿Usted considera que las Organizaciones de Base de Programa Vaso de Leche cumplen sus funciones?						X		X		X		X		
				6. ¿Usted como beneficiario ha cumplido con las normativas de inscripción y permanencia del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
				7. ¿Usted considera que se resuelven sus dudas y problemas cuando las presentas?						X		X		X		X		
			Valores Nutricionales	8. ¿Usted ha recibido charlas sobre los valores nutricionales del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
				9. ¿Usted, Acude a reuniones convocadas por la Organización de Base del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
			Calidad	10. ¿Usted, considera que la Programa Vaso de Leche, cumple con su finalidad?						X		X		X		X		
				11. ¿Usted, a notado si los beneficiarios utilizan los productos en otras actividades para lo cual no fueron destinadas (venta, regalar, uso animal, etc)?						X		X		X		X		
		Capacidad de respuesta	Almacenamiento	12. ¿Usted, considera que los integrantes de las Organizaciones de Base almacenan adecuadamente los productos los Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
			Plazo de entrega de productos	13. ¿Usted, Considera que la Organización de Base ha cumplido con los horarios y plazos establecidos en la entrega de los productos del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
				14. ¿Usted, considera que los beneficiarios cumplen con los plazos establecidos para el recojo de los productos del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
			Distribución	15. ¿Los integrantes de la Organización de Base le han entregado las raciones de manera completa respetando el orden establecido de información?						X		X		X		X		
				16. ¿Los integrantes de la Organización de Base le han entregado las raciones en buenas condiciones?						X		X		X		X		
			Recolección de información	17. ¿Se ha realizado un informe de Gestión del PVL, para su conocimiento de la ejecución del mismo?						X		X		X		X		
		Seguridad	Certificados de calidad	18. ¿Usted, considera que los productos brindados por el Programa Vaso de Leche cuentan con certificados de calidad?						X		X		X		X		
			Actitud de locos en los integrantes de la Organización de Base	19. ¿ Usted, ha notado el realizar la selección, permanencia y la salida de beneficiarios según las normas dadas, es decir, que no hay preferencia o familiaridad?						X		X		X		X		
				20. ¿ Usted, ha notado actos dulzuras en los integrantes del Organizaciones de Base en el manejo del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
				21. ¿Ha notado que la Organizaciones de Base o integrantes muestren preferencias o favoritismo a beneficiarios del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
				22. ¿A Usted, le han ofrecido favores, regalos, dádivas por incluirlos en el Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
				23. ¿Usted, ha notado que la Organizaciones de Base, le han condicionado la entrega de sus productos?						X		X		X		X		
				24. ¿Usted, conoce a beneficiarios que reciben más de una ración al mes?						X		X		X		X		
		Empatía	Trato amable	25. ¿Ha Recibido trato amable por parte de las Organizaciones de Base con respecto al Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
				26. ¿Resuelven sus dudas y o problemas cuando lo solicitas?						X		X		X		X		
			Deberes y deberes de los beneficiarios	27. ¿Le ha recibido información de manera clara y concisa?						X		X		X		X		
				28. ¿Conoce Ud. todos sus deberes y derechos al respecto del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
			Relaciones entre los beneficiarios y la Organización de base	29. ¿Usted, Considera que existen buenas relaciones entre los beneficiarios y los integrantes de la Organización de Base?						X		X		X		X		
				30. ¿Usted, observa que existe un respeto mutuo hacia los integrantes de la Organización de Base?						X		X		X		X		
				31. ¿Usted, ha observado o notado un desorden en la administración del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
				32. ¿Ha encontrado sus necesidades el encargado del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		

Lic. P. Manuela Valderrama Gómez
TRABAJADORA SOCIAL
CTSP N°[illegible]

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de Programa Vaso de Leche**

OBJETIVO: Evaluar el nivel del Programa Vaso de Leche, según la percepción de los beneficiarios del Distrito de Samegua, 2021

DIRIGIDO A: Población beneficiarios del Distrito de Samegua mayores de Edad

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ventura Bacon Guillermo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciado en Sociología

VALORACION:

Muy Alto	Alto	Bajo	Muy Bajo

Soc. Guillermo Ventura Bacon
D.N.I. N° 20679524
C.S.P. N° 1001
FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de la Calidad de Atención**

OBJETIVO: Evaluar el nivel de la Calidad de Atención, según percepción de los beneficianos del Distrito de Samegua, 2021

DIRIGIDO A: Población beneficiarios del Distrito de Samegua mayores de Edad

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ventura Bacon Guillermo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciado en Sociología

VALORACION:

Muy Alto	Alto	Bajo	Muy Bajo

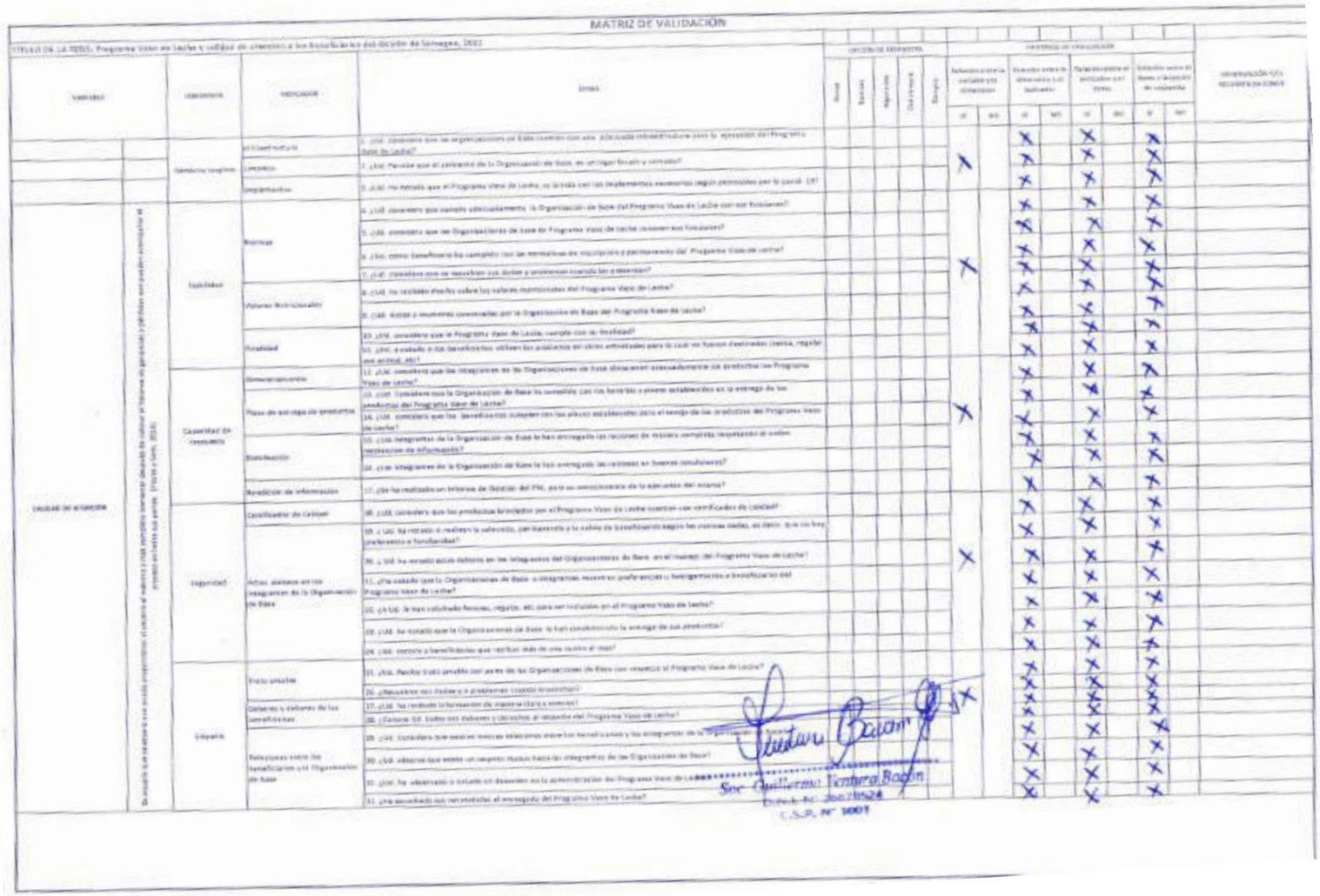
Soc. Guillermo Ventura Bacon
D.N.I. N° 20679524
C.S.P. N° 1001
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua

VARIABLE		DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PROGRAMA VASO DE LECHE	Programa Vaso de Leche como el programa que proporciona una ración alimentaria diaria (leche en cualquiera de sus formas o otro producto) a una población en situación de pobreza y extrema pobreza. (MIDIS, 2013, pág. 1)	Selección de beneficiarios	Acreditación de condiciones de beneficiarios	1. ¿El Programa solicita la acreditación documentaria de la edad de los menores beneficiarios?						X		X		X		X		
			Actualización del padrón de beneficiarios	2. ¿El Programa actualiza durante el año el padrón de beneficiarios?								X		X		X		
			Cobertura de menores de 6 años	3. ¿El programa cumple con la cobertura a los beneficiarios?								X		X		X		
			Uso de ficha socioeconómica	4. ¿El Programa cuenta con una ficha socioeconómica para la selección o empadronamiento de los beneficiarios?								X		X		X		
		Programación	Ejecución de presupuesto	5. ¿El Programa ejecuta en su totalidad el presupuesto planificado?						X		X		X		X		
			Distribución de Productos adquiridos	6. ¿El Programa distribuye la totalidad de la ración que se adquiere?								X		X		X		
			Difusión de la distribución de adquisiciones	7. ¿El Programa difunde la información del Plan Anual de Adquisiciones?								X		X		X		
			Transparencia de la programación presupuestal	8. ¿El Programa informa sobre la programación presupuestal?								X		X		X		
		Distribución	Distribución a favor de beneficiarios	9. ¿El Programa exige la presentación a los beneficiarios, enfocando a los menores de 6 años?						X		X		X		X		
			Distribución de acuerdo a lo planificado	10. ¿El Programa cumple con la planificación periódica para la distribución de los productos?								X		X		X		
				11. ¿El Programa cumple con la distribución oportuna de la ración cruda?								X		X		X		
			Diseño de distribución	12. ¿El Programa diseña una distribución oportuna de la ración preparada?								X		X		X		
		Supervisión	Designación del personal para supervisión	13. ¿El programa designa al personal para que realice las acciones de supervisión al funcionamiento del comité?						X		X		X		X		
				14. ¿El Programa designa al encargado para realizar la supervisión al servicio que brinda el comité?								X		X		X		
			Supervisiones de entrega y consumo	15. ¿El Programa efectúa supervisiones a la entrega y consumo de la ración?								X		X		X		
				16. ¿El programa genera espacios para las deposiciones de las raciones alimenticias?								X		X		X		
			Información de acciones de Supervisión	17. ¿El Programa informa oportunamente a los beneficiarios sobre los resultados de las acciones de supervisión?								X		X		X		
		Evaluación	Aseguramiento de participación en deposiciones	18. ¿El Programa asegura la participación efectiva de los beneficiarios en la deposición de los alimentos para determinar la ración alimenticia?						X		X		X		X		
			Cumplimiento de fines y propósitos	19. ¿El Programa genera espacios de análisis de cumplimiento de los fines y propósitos?								X		X		X		
			Medición de efectos de Programa	20. ¿El Programa genera espacios de medición de los efectos del programa en los beneficiarios?								X		X		X		

Soc. Guillermo Ventura Bacilio
DNI N° 29679524
C.S.P. N° 3001



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del Distrito de Santiago, 2021

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					PERTINENCIA DE LA EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN (SI / RECOMENDACIÓN GENERAL)
					Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es el grado en el que un servicio proporciona el máximo de valores en el menor tiempo posible de cliente en función de sus expectativas y deseos con el menor consumo de recursos posibles. (Chacón y Soto, 2018)	Confiabilidad	Puntual	1. ¿Usted considera que las organizaciones de Base cuentan con una adecuada infraestructura para la ejecución del Programa Vaso de Leche?						X		X		X		X		
				2. ¿Usted percibe que el personal de la Organización de Base, es un lugar limpio y cerrado?								X		X		X		
				3. ¿Usted ha notado que el Programa Vaso de Leche, no brinda con las implementos necesarios según protocolos por la covid -19?								X		X		X		
			Veracidad	4. ¿Usted considera que cumple adecuadamente la Organización de Base del Programa Vaso de Leche con sus funciones?								X		X		X		
				5. ¿Usted considera que las Organizaciones de base de Programa Vaso de Leche conocen sus funciones?								X		X		X		
				6. ¿Usted como beneficiario ha cumplido con las normativas de inscripción y permanencia del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				7. ¿Usted considera que se resuelven sus dudas y problemas cuando las presenta?								X		X		X		
			Valores Nutricionales	8. ¿Usted ha recibido charlas sobre los valores nutricionales del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				9. ¿Usted percibe a monitores coordinados por la Organización de Base del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
			Fiabilidad	10. ¿Usted considera que el Programa Vaso de Leche, cumple con su fiabilidad?								X		X		X		
				11. ¿Usted, o usuario o los beneficiarios utilizan los ambientes en otras actividades para lo cual no fueron destinados (cocina, reglas, aire acondi...etc)?								X		X		X		
		Capacidad de respuesta	Comunicaciones	12. ¿Usted considera que las integrantes de las Organizaciones de Base distribuyen adecuadamente los productos del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
			Plazo de entrega de productos	13. ¿Usted considera que la Organización de Base ha cumplido con los horarios y plazos establecidos en la entrega de los productos del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				14. ¿Usted considera que los beneficiarios cumplen con los plazos establecidos para el recojo de los productos del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
			Disponibilidad	15. ¿Las integrantes de la Organización de Base le han entregado las raciones de manera completa respetando el orden establecido de información?								X		X		X		
				16. ¿Las integrantes de la Organización de Base le han entregado las raciones en buenas condiciones?								X		X		X		
			Recepción de información	17. ¿Se ha realizado un informe de Gestión del PVL para su conocimiento de la ejecución del mismo?								X		X		X		
		Seguridad	Cumplimiento de estándares	18. ¿Usted considera que los productos brindados por el Programa Vaso de Leche cuentan con certificados de calidad?								X		X		X		
			Actitud mostrada por los integrantes de la Organización de Base	19. ¿Usted ha recibido o realizado la selección, participación y la cultura de beneficiarios según las diversas dudas, es decir, que no hay preferencias o favoritismo?								X		X		X		
				20. ¿Usted ha notado actos hostiles en las integrantes del Organizaciones de Base en el manejo del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				21. ¿Ha notado que la Organizaciones de Base a integrantes muestran preferencias o favoritismos a beneficiarios del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				22. ¿A Ud. le han solicitado favores, regalos, etc. para ser incluidos en el Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				23. ¿Usted ha notado que la Organizaciones de Base le han condicionado la entrega de sus productos?								X		X		X		
				24. ¿Usted considera a beneficiarios que reciben más de una ración al día?								X		X		X		
		Empatía	Trato amable	25. ¿Usted percibe trato amable por parte de las Organizaciones de Base con respecto al Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				26. ¿Necesitaron ser claros y a preferencias (cuando lo necesitan)?								X		X		X		
			Cobertura y cobranza de los beneficiarios	27. ¿Usted ha recibido la información de manera clara y precisa?								X		X		X		
				28. ¿Conoce Ud. todos los deberes y derechos al respecto del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
			Relaciones entre los beneficiarios y la Organización de Base	29. ¿Usted considera que existen buenas relaciones entre los beneficiarios y los integrantes de la Organización de Base?								X		X		X		
				30. ¿Usted observa que existe un respeto mutuo hacia los integrantes de las Organizaciones de Base?								X		X		X		
				31. ¿Usted ha observado o notado un desacuerdo en la administración del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		
				32. ¿Ha escuchado sus necesidades el encargado del Programa Vaso de Leche?								X		X		X		

Mg. Guillermo Ventura Bacon
D.N.I. N° 20078524
C.S.P. N° 1001

Anexo 7

Tablas de Frecuencia de las variables y sus dimensiones

Tabla 22

Variable: Programa Vaso de Leche

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (20-39)	-	-
Regular (40-59)	45	48,39
Alto (60-79)	48	51,61
Muy Alto (80-100)	-	-
Total	93	100,0

Fuente: datos del instrumento aplicado a beneficiarios.

Tabla 23

Dimensión: Selección de beneficiarios de la variable Programa de Vaso de Leche

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (4-7)	-	-
Regular (8-11)	-	-
Alto (12-15)	10	10,75
Muy Alto (16-20)	83	89,25
Total	93	100,0

Fuente: datos del instrumento aplicado a beneficiarios.

Tabla 24

Dimensión programación de la variable Programa Vaso de Leche

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (4-7)	30	32,26
Regular (8-11)	49	52,69
Alto (12-15)	13	13,98
Muy Alto (16-20)	1	1,08
Total	93	100,0

Fuente: datos del instrumento aplicado a beneficiarios

Tabla 25

Dimensión distribución de la variable Programa Vaso de Leche

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (4-7)	-	-
Regular (8-11)	1	1,08
Alto (12-15)	12	12,90
Muy Alto (16-20)	80	86,02
Total	93	100,0

Fuente: datos del instrumento aplicado a beneficiarios

Tabla 26

Dimensión supervisión de la variable Programa Vaso de Leche

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (4-7)	38	40,86
Regular (8-11)	10	10,75
Alto (12-15)	30	32,26
Muy Alto (16-20)	15	16,13
Total	93	100,0

Fuente: datos del instrumento aplicado a beneficiarios

Tabla 27

Dimensión Evaluación de la variable Programa Vaso de Leche

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (3-5)	63	67,74
Regular (6-8)	29	31,18
Alto (9-11)	1	1,08
Muy Alto (12-15)	-	-
Total	93	100,0

Fuente: datos del instrumento aplicado a beneficiarios

Tabla 28

Variable calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (32-64)	-	-
Regular (65-96)	2	2,15
Alto (97-128)	81	87,10
Muy alto (129-160)	10	10,75
Total	93	100,0

Fuente: datos del instrumento aplicado a beneficiarios

Tabla 29

Dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (3-5)	-	-
Regular (6-8)	1	1,08
Alto (9-11)	10	10,75
Muy Alto (12-15)	82	88,17
Total	93	100,0

Fuente: datos del instrumento aplicado a beneficiarios

Tabla 30

Dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (9-18)	-	-
Regular (19-27)	10	10,75
Alto (28-36)	83	89,25
Muy Alto (37-45)	-	-
Total	93	100,0

Fuente: datos del instrumento aplicado a beneficiarios

Tabla 31

Dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (6-12)	-	-
Regular (13-18)	2	2,15
Alto (19-24)	69	74,19
Muy Alto (25-30)	22	23,66
Total	93	100,0

Fuente: datos del instrumento aplicado a beneficiarios.

Tabla 32

Dimensión seguridad de la variable calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (8-16)	-	-
Regular (17-24)	2	2,15
Alto (25-32)	59	63,44
Muy Alto (33-40)	32	34,41
Total	93	100,0

Fuente: datos del instrumento aplicado a beneficiarios

Tabla 33

Dimensión empatía de la variable calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (6-12)	1	1,08
Regular (13-18)	35	37,63
Alto (19-24)	37	39,78
Muy Alto (25-30)	20	21,51
Total	93	100,0

Fuente: datos del instrumento aplicado a beneficiarios

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con la Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2022-UNAM que aprueba el Reglamento que regula el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

1. DATOS DEL AUTOR

Nombres y Apellidos	: Mayra Harol Rojas Vasquez
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N°	: 71047332
Correo electrónico	: mayrarojasvasquez2019@gmail.com
Teléfono/Celular	: 938277604

2. GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado (X)
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografía ( )
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Articulo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.) ( )
s) Informes de suficiencia profesional ( )
t) Patentes producidas por académicos/as ( )

4. TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)

a) Tesis (X)
b) Trabajo de Investigación ( )
c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
d) Trabajo académico ( )

5. DATOS DE LA PUBLICACION

a) Título: PROGRAMA VASO DE LECHE Y CALIDAD DE ATENCION A LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE SAMEGUA, 2021.

b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra : https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) : 5.04.00
c) Fecha de publicación: 2022

6. DATOS DEL ASESOR:

a) Nombres y Apellidos : GENCIANA SERRUTO MEDINA
b) DNI/Pasaporte/Cédula : 01322062
c) ORCID : 0000-0003-4194-0552

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 71047332
NOMBRES Y APELLIDOS : MAYRA HAROL ROJAS VASQUEZ

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas.

La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X).

(X) **SI autorizo que se deposite inmediatamente.**

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 71047332
NOMBRES Y APELLIDOS : MAYRA HAROL ROJAS VASQUEZ
FECHA : 2022