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 SAN ANTONIO, MOQUEGUA 2025

PRESENTADA POR:

QUISPE MAMANI RUTH ELIZABETH

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA

Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2026

UNAM
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Folio N° 083

ACTA DE SUSTENTACIÓN

I. Modalidad :
Tesis [X]
Trabajo de Suficiencia Profesional : [ ]
Otro:.....: [ ]

II. Documento de aprobación para la sustentación:
RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 139-2026-CF-FACCS-UNAM
Fecha: 22-05-2026

III. El Jurado ha dictaminado la (el) Tesis, TITULADO:
PROGRAMA VASO DE LECHE Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE SAN ANTONIO, MOQUEGUA 2025

Bachiller: QUISPE MAMANI RUTH ELIZABETH
Asesor Principal: DR. OSCAR IVAN MAMANI MAMANI
Co- Asesor:.....

IV. Se dictamina:
Como: APROBADO por UNANIMIDAD la sustentación de manera:

Presencial [X] Virtual [ ]

Con nota: QUINCE (15) por lo que; Sí [X] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Siendo las 12:35 horas, del 26 de MAYO del año 2026 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado por el Jurado.

PRIMER MIEMBRO
Dr. Alejandro Huayta Vilca.

PRESIDENTE
Dr. Roberto Tito Cardenas Perez

SEGUNDO MIEMBRO
Mg. Arsenia Rita Arocutipa Lunasco

TESISTA
Ruth Elizabeth Quispe Mamani

DEDICATORIA

Con mucho amor dedico esta tesis a mis padres Urbina Mamani Lupaca y Victor Quispe Churaira, por haberme dado la vida y guiar mis pasos en cada etapa de mi vida con valores y principios, a mi pareja José Apaza Mamani, quien siempre me motiva para seguir adelante, y a mi hija Danna Apaza Quispe que fue mi inspiración para ser mejor en la vida y lograr mis metas trazadas.

AGRADECIMIENTO

Primero le doy gracias a Dios, por permitirnos mantenernos con salud para poder alcanzar esta meta, a mis padres por confiar en mí, a mi asesor Oscar Ivan Mamani Mamani, por la dedicación transmitida en el proceso de esta tesis.

A todos los que creyeron en mi apostando todo su apoyo y tiempo.

RESUMEN

La presente investigación muestra sobre la intervención del Programa de Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios de la localidad del distrito de San Antonio, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Programa de Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios de San Antonio, Moquegua 2025. La metodología empleada fue cuantitativa, tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, corte transversal y que se aplicaron los instrumentos a una muestra de 247 beneficiarios del programa social, en ese sentido, se evaluó los instrumentos con una prueba piloto que alcanzó la confiabilidad de Alfa de Cronbach 0,990 para el Programa de Vaso de Leche y Alfa de Cronbach 0,991 para la calidad de atención demostrando un rango de excelente para su aplicación. Los resultados muestran un p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,607 considerando una correlación positiva considerable entre el Programa de Vaso de Leche y la calidad de atención, y otros resultados mostraron una relación positiva de selección de beneficiarios (r=0,610), programación (r=0,591), distribución (r=0,585), supervisión (r=0,589) y evaluación (r=0,576) sobre la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio. Se concluye que existe evidencia científica para determinar una relación con un p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,607 entre las variables de Programa de Vaso de leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, es decir, mejorar la intervención del Programa de Vaso de Leche mejora la calidad de atención a los beneficiarios de la comuna municipal del distrito de San Antonio.

Palabras clave. Programa social, Vaso de Leche, calidad de atención, satisfacción, intervención social.

ABSTRACT

This research examines the impact of the Milk Program on the quality of care provided to beneficiaries in the district of San Antonio. Its objective was to determine the relationship between the Milk Program and the quality of care received by beneficiaries in San Antonio, Moquegua, in 2025. The methodology employed was quantitative, basic, correlational, non-experimental, and cross-sectional. The instruments were applied to a sample of 247 beneficiaries of the social program. A pilot test was conducted to evaluate the instruments, achieving a Cronbach's Alpha reliability of 0.990 for the Milk Program and 0.991 for the quality of care, demonstrating excellent reliability for their application. The results show a p-value of 0.000 and a Spearman's rho correlation coefficient of 0.607, indicating a significant positive correlation between the Milk Program and the quality of care. Other results showed a positive relationship between beneficiary selection (r = 0.610), scheduling (r = 0.591), distribution (r = 0.585), supervision (r = 0.589), and evaluation (r = 0.576) and the quality of care received by beneficiaries in the San Antonio district. It is concluded that there is scientific evidence to establish a relationship, with a p-value of 0.000 and a Spearman's rho correlation coefficient of 0.607, between the Milk Program and the quality of care received by beneficiaries in the San Antonio district. In other words, improving the Milk Program intervention improves the quality of care provided to beneficiaries in the San Antonio district.

Keywords. Social program, Milk Program, quality of care, satisfaction, social intervention.

ÍNDICE

DEDICATORIA 2
AGRADECIMIENTO 3
RESUMEN 4
ABSTRACT 5
ÍNDICE 6
ÍNDICE DE TABLAS 8
ÍNDICE DE FIGURAS 9
INTRODUCCIÓN 10
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 12
1.1. Descripción de la realidad problemática 12
1.2. Formulación del problema de investigación 18
1.2.1. Interrogante general 18
1.2.2. Interrogantes específicas 18
1.3. Justificación e importancia 18
Justificación teórica 18
1.4. Objetivos 19
1.4.1. Objetivo general 19
1.4.2. Objetivos específicos 20
1.4.3. Hipótesis general 20
1.4.4. Hipótesis específicas 20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 22
2.1 Antecedentes del problema 22
2.2. Bases teóricas 33
2.3. Definición de términos 45
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO 47
3.1 Tipo y nivel de investigación 47
3.1.1 Tipo de investigación 47
3.1.2 Nivel de investigación 47
3.2 Diseño de investigación 47
3.3 Operacionalización de las variables 49
3.4 Población y muestra 51
3.4.1 Población 51
3.4.2 Muestra 52

3.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 54
3.5.1 Técnica de recolección de datos 54
3.5.2 Instrumento de recolección de datos 54
3.6 Validación y confiabilidad de la investigación 54
3.6.1 Validación 54
3.6.2 Confiabilidad 55
3.7 Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos 56
3.7.1 Métodos 56
3.7.2 Técnicas para la presentación y análisis de datos 57
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 58
4.1 Resultados 58
4.2 Discusión 78
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES 82
CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES 84
REFERENCIAS 86
ANEXOS 98
ANEXO 1. Matriz de consistencia 99
ANEXO 2. Instrumentos de medición 101
ANEXO 3. Validación de expertos 105
ANEXO 4. Población de estudio 111
ANEXO 5. Prueba piloto 115
ANEXO 6. Confiabilidad 117
ANEXO 7. Base de datos del estudio 118
ANEXO 8. Panel fotográfico 133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable Programa Vaso de Leche 49
Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad de Atención 50
Tabla 3 Beneficiarios del programa Vaso de Leche 51
Tabla 4 Número de comités del Programa de Vaso de Leche 52
Tabla 5 Muestra de los beneficiarios del programa 53
Tabla 6 Confiabilidad de programa de vaso de leche 56
Tabla 7 Confiabilidad de calidad de atención 56
Tabla 8 Niveles de Programa de Vaso de Leche 58
Tabla 9 Niveles de selección de beneficiarios 59
Tabla 10 Niveles de programación 60
Tabla 11 Niveles de distribución 61
Tabla 12 Niveles de supervisión 62
Tabla 13 Niveles de evaluación 63
Tabla 14 Niveles de calidad de atención 64
Tabla 15 Niveles de trato cordial al usuario 65
Tabla 16 Niveles de aptitud de brindar información 66
Tabla 17 Niveles de tiempo de respuesta 67
Tabla 18 Niveles de entrega adecuada 68
Tabla 19 Niveles de facilidad de acceso 69
Tabla 20 Prueba de normalidad 70
Tabla 21 Puntos de relación de Rho de Spearman 71
Tabla 22 Correlación entre Programa Vaso de Leche y calidad de atención 72
Tabla 23 Correlación entre selección de beneficiarios y calidad de atención 73
Tabla 24 Correlación entre la programación y calidad de atención 74
Tabla 25 Correlación entre distribución y calidad de atención 75
Tabla 26 Correlación entre la supervisión y calidad de atención 76
Tabla 27 Correlación entre la evaluación y calidad de atención 77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de Programa de Vaso de Leche 58
Figura 2 Niveles de selección de beneficiarios 59
Figura 3 Niveles de programación 60
Figura 4 Niveles de distribución 61
Figura 5 Niveles de supervisión 62
Figura 6 Niveles de evaluación 63
Figura 7 Niveles de calidad de atención 64
Figura 8 Niveles de trato cordial al usuario 65
Figura 9 Niveles de aptitud de brindar información 66
Figura 10 Niveles de tiempo de respuesta 67
Figura 11 Niveles de entrega adecuado 68
Figura 12 Niveles de facilidad de acceso 69

INTRODUCCIÓN

El estudio comprende un análisis sobre la relación entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios de la localidad del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. El Programa de Vaso de Leche (PVL) es una intervención social que perdura desde la Ley N° 27470 Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa de Vaso de Leche publicada en el año 2001, esta norma establece la administración del Programa Vaso de Leche a través de la conformación de comités reconocidos por resolución de Alcaldía con acuerdo del Consejo Municipal, y nos muestra cinco etapas en el funcionamiento del programa social: Selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación que permiten otorgar alimentos de primera necesidad a beneficiarios del Programa de Vaso de Leche de cada localidad en el País. Asimismo, se ha analizado la calidad de atención es poder acercarnos a mejorar la atención a los beneficiarios a través de características vinculadas a un adecuado servicio de calidad percibido por los beneficiarios utilizamos el enfoque SERVQUAL que mide la calidad percibida a través: Trato cordial al usuario, aptitud de brindar información, tiempo de respuesta, entrega adecuada y facilidad del acceso que son estudiados como características en la atención de la calidad en la comuna municipal.

La estructura de la presente investigación se encuentra conforme el siguiente detalle:

En el Capítulo I se presenta la descripción y formulación del problema de investigación que nos permite contextualizar la problemática de la investigación y desarrollar los objetivos e hipótesis de la investigación.

El Capítulo II presenta el marco teórico que nos muestra la delimitación de antecedentes y bases teóricas del estudio.

En el Capítulo III está la metodología que explica el abordaje del estudio conforme a los elementos que se utilizó para recopilar los datos para la investigación.

El Capítulo IV, resultados y discusión, que muestra los principales hallazgos del estudio, como también poderlos comparar con otros estudios para analizar los aportes significativos del estudio.

En el Capítulo V se presentan las conclusiones que refiere mostrar los resultados más relevantes de la investigación en cumplimiento de los objetivos de la investigación.

El Capítulo VI, expone las recomendaciones que muestra las sugerencias que van permitir mejorar los resultados de la investigación más adelante duran el desarrollo de la intervención del programa social.

En la parte final se brindan las referencias que muestra la bibliografía de la citación de autores de la investigación aportando en el estudio.

Y, por último, los anexos, que son documentos sustentatorios de los papeles de trabajo que evidencian el presente estudio.

CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, diversos informes y estudios muestran que los programas de raciones lácteas y alimentarios dirigidos a poblaciones vulnerables comparten problemas estructurales similares: la escasez de insumos familiares para garantizar alimentación suficiente, la concentración de mercados que dificulta el acceso a alimentos accesibles y la insuficiente articulación entre políticas públicas que limite el impacto nutricional sostenido (World Health Organization, 2024).

Al mismo tiempo, los grandes actores humanitarios y de nutrición United Nations Children's Fund (2021) han documentado que la pandemia y las crisis sucesivas redujeron la cobertura de las intervenciones escolares y expusieron fragilidades en la cadena de suministro y en la capacidad de respuesta de los estados, lo que obliga a repensar la gobernanza, la financiación y el diseño de estos programas para asegurar su continuidad y calidad.

Estudios específicos sobre programas escolares de leche muestran que, en contextos como Estados Unidos (Special Milk Program) y China (School Milk Programme), la entrega de leche mejora la ingesta de nutrientes clave (calcio, riboflavina, proteínas) en niños de hogares de bajos ingresos, pero que la cobertura, la eficiencia en la distribución y la adecuación nutricional varían mucho entre países y han sufrido reducciones o desafíos operativos con el tiempo (Organizacion Mundial de la Salud, 2022). De otro lado, investigaciones más amplias sobre tendencias de consumo de leche y fórmulas también indican cambios en patrones alimentarios que deben tenerse en cuenta al diseñar intervenciones nutricionales (International Labour Organization, 2024).

De otro lado, según diversos estudios han evidenciado que los programas alimentarios dirigidos a poblaciones vulnerables enfrentan desafíos similares a los del Programa Vaso de Leche en todo america latina estan las hechas por los autores (Le Coq et all., 2021), sobre Políticas

Públicas y Sistemas Alimentarios en América Latina, consignando que este es un problema estructural familiar, que nos comenta de la ausencia limitada de competitividad en relación a la alimentacion familiar, escases económicas y consignando programas como el chileno "Medio Litro de Leche" han sido implementados con el objetivo de combatir la desnutrición infantil. Estos programas, aunque exitosos en ciertos aspectos, también han enfrentado críticas relacionadas con la eficiencia en la distribución y la calidad del servicio proporcionado a los beneficiarios como la eficiencia y eficacia en su implementacion (Neves, 2021).

Para los Estados Unidos, el Programa Especial de Leche (SMP) menciona que opera en escuelas y centros de cuidado infantil que no participan en otros programas de alimentación. Este programa proporciona leche a los niños y las instituciones reciben un subsidio federal por cada media pinta servida; además, los niños de hogares con ingresos bajos pueden recibirla de forma gratuita (Servicio de Investigación Económica, 2004).

Este programa ha demostrado ser esencial para mejorar la ingesta de nutrientes clave como energía, calcio, riboflavina, proteínas y vitaminas, particularmente entre los niños de familias de menores recursos, ya que incrementa significativamente la ingesta de energía, calcio, riboflavina, proteínas y vitaminas entre los estudiantes, especialmente en aquellos de familias de menores ingresos (Virginia et all., 2012). A pesar de su importancia nutricional, el alcance del SMP ha disminuido con el tiempo y hay poca investigación reciente sobre su impacto según, lo que resalta la necesidad de nuevas investigaciones y ajustes a la intervención que propone el (El Programa Especial de Leche, 2025)

Y en Argentina, como afirma el (Centro de Estudios sobre Nutricion Infantil, 2003), quien menciona varios programas de leche escolar en el mundo, como, por ejemplo: Programa de leche escolar austriaca, de Austria, que busca incrementar el consumo de leche con Campañas de marketing para hacer al consumo de leche más atractivo en el largo plazo (Saamanya, 2005), trasladándonos al país oriental de China

a la escuela de la leche, La leche escolar en China ha mostrado un crecimiento constante, destacándose como una herramienta clave para mejorar la nutrición infantil, y como resultado, se ha convertido en una estrategia educativa integral que contribuye al bienestar de los niños, también realizan campañas educativas fomentando el consumo de leche recalcando los beneficios de la leche y sus bajos costos de marcas locales según reporta (Griffin, 2005), que en su investigación sobre los programas internacionales de leche escolar, subraya que en China, estos programas no solo han sido efectivos en el aumento del consumo de leche, sino que también han tenido un impacto positivo en la salud de los estudiantes.

Desde el punto de vista a un nivel nacional en Cusco (Contraloria de la Republica, 2024), el Programa Vaso de Leche funciona en diferentes municipalidades distritales y provinciales con la finalidad de mejorar la nutrición de la población más vulnerable, principalmente de los niños, las madres gestantes y las madres que dan de lactar. Un caso importante es el Informe de Control Concurrente Nº 037-2024-OCI/0380-SCC, elaborado por el Órgano destinado a las actividades de control dentro de la entidad de la Municipalidad Provincial de Acomayo. En este informe se detectó un problema serio: el Comité de Administración del programa no cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF). La ausencia de este reglamento genera confusión sobre quién debe cumplir determinadas responsabilidades, dificulta la supervisión y puede hacer que los recursos del programa no se usen de manera eficiente. En consecuencia, esta deficiencia puede impedir que el programa cumpla adecuadamente con su meta de mejorar el estado nutricional de los beneficiarios. Este problema, que no solo ocurre en Acomayo, refleja una situación que se presenta en otras partes del país, mostrando que es una debilidad de gestión a nivel nacional.

Siguiendo en el sur, en Puno según el Informe de Control Concurrente (n° 005-2025-0C1/2489-SCC), emitido por la (Contraloria de la Republica, 2025) relacionado con la gestión del programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Ananea, correspondiente al período

2024, Se identificó que las tarjetas de control visible para los insumos, como la leche evaporada y la hojuela de avena enriquecida, presentan diferencias entre las cantidades registradas de salidas y saldos. Esto afecta la precisión del inventario y la cantidad distribuida a los beneficiarios, lo cual podría comprometer la exactitud del programa.

Teniendo también en el norte en Tumbes el Informe de Control Concurrente Nº 014-2025-OCI/0475-SCC, emitido por la (Contraloria de la Republica, 2025) y el Órgano de la entidad edil de Tumbes detectó varias deficiencias en la gestión del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de La Cruz durante el año 2024; entre los problemas más relevantes señaló que no se había actualizado ni reconocido correctamente el registro de los comités del PVL, lo que pone en riesgo la participación de la comunidad y dificulta que las personas más vulnerables accedan a los beneficios del programa. Además, la entidad no concluyó el proceso de adquisición de los insumos necesarios para el año 2025, situación que puede comprometer la continuidad del servicio y la atención oportuna de los beneficiarios, pues sin los materiales y suministros planificados el programa podría verse interrumpido o funcionar con menos eficiencia.

En la realidad local, según (Rojas, 2022), el Programa Vaso de Leche en el distrito de Samegua ha tenido un impacto significativo, pero también presenta desafíos en términos de eficiencia y calidad de atención a los beneficiarios. A pesar de la existencia de una estructura organizativa formal, que incluye la participación de la Municipalidad Distrital de Samegua y organizaciones de base, la implementación del programa enfrenta varios problemas logísticos y administrativos. En 2021, el programa atendió a 794 beneficiarios, pero las deficiencias en la gestión, como la falta de actualización del registro de beneficiarios y la distribución irregular de insumos, afectaron la calidad de atención. Además, la escasez de insumos asignados a la adquisición de insumos y la falta de infraestructuras adecuadas dificultan que los comités de base puedan cumplir con las expectativas de los beneficiarios, demostrando que existe una relación directa entre la calidad de atención y la eficiencia del

programa, evidenciando la necesidad de mejorar las políticas de gestión y asignación de insumos para optimizar la atención a los beneficiarios y reducir la desnutrición en la población vulnerable de Samegua.

Según el (INEI, 2020), en la ciudad de Moquegua se cuenta con 5 682 personas beneficiadas por el Programa Vaso de Leche, con una atención prioritaria a niños menores de 6 años, madres gestantes y en período de lactancia, así como a personas mayores y en situación de vulnerabilidad. Este programa tiene como objetivo mejorar el estado nutricional de las poblaciones más desfavorecidas de la región, contribuyendo a reducir los índices de desnutrición. Sin embargo, el acceso a estos beneficios se enfrenta a retos logísticos, como la distribución irregular de los insumos y la falta de infraestructura adecuada, lo que afecta la calidad del servicio percibido por los beneficiarios. La implementación efectiva del programa en Moquegua depende de la coordinación entre las autoridades locales y las organizaciones de base, y la correcta asignación de insumos y tambien comtempla comentarios (2015), sobre las "Percepciones de las socias sobre organización y funcionamiento de los comités del programa vaso de leche de la ciudad de Moquegua" añade una perspectiva local importante al abordar la percepción de las beneficiarias y socias del programa.

En Moquegua, el Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Antonio está dirigido principalmente a niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en período de lactancia, según lo establece la Ley Nº 24059 y la Ley Nº 27470. Además, contempla a otros grupos como niños de 7 a 13 años, con una condición o con enfermedades graves de nutrición, personas de la tercera edad y quienes sufren de tuberculosis, hepatitis u otros, (Prensa Regional, 2022). El Comité de Administración del programa está formado por representantes de diferentes instituciones locales y regionales. Su función es coordinar y supervisar que el programa funcione correctamente y que los recursos se entreguen y usen de forma eficiente para beneficiar a las personas del Programa Vaso de Leche.

En el análisis del programa vaso de leche en la Municipalidad Distrital de San Antonio se puede mencionar las deficiencias de la implementación, complicaciones en las poblaciones vulnerables, el desinterés a los beneficiarios en la gestión de los comités del programa de vaso de leche y la calidad de atención referida a demoras en la entrega de los insumos de alimentos nutricional y la inadecuada programación de acciones en los directivos de los comités del programa. Estas deficiencias evidencian la necesidad urgente de revisar y mejorar la gestión del programa, garantizando su eficiencia, transparencia y cobertura adecuada para los beneficiarios, especialmente en lugares como la Municipalidad Distrital de San Antonio, donde es crucial evaluar la calidad de atención y las percepciones de los usuarios para implementar mejoras efectivas.

Se observa que ciertos comités del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Antonio, operan en condiciones limitadas o precarias, debido a la falta de recursos, infraestructura inadecuada, el uso de terrenos provisionales que, en algunos casos, no cuentan con título de propiedad. Asimismo, se evidencia la falta de apoyo institucional y la carencia de servicios básicos como la energía eléctrica y el agua lo que genera malestar e incomodidad en los beneficiarios.

De igual manera, se percibe una limitada participación o apoyo por parte de las autoridades, lo cual dificulta la organización y mejora de las condiciones necesarias para brindar un servicio adecuado a los beneficiarios del programa. Estas limitaciones podrían influir en la calidad de atención que reciben los beneficiarios, por lo que resulta necesario analizar la relación entre la gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención y del servicio brindado a los beneficiarios del programa de la Municipalidad Distrito de San Antonio.

Es por eso que se realiza la investigación sobre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención por los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua, 2025, con el propósito de conocer la existencia de una relación entre ambas variables de estudio.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Interrogante general

IG. ¿Cuál es la relación entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025?

1.2.2. Interrogantes específicas

IE1. ¿Cuál es la relación entre la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios de distrito de San Antonio, Moquegua 2025?

IE2. ¿Cuál es la relación entre la programación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025?

IE3. ¿Cuál es la relación entre la distribución del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025?

IE4. ¿Cuál es la relación entre la supervisión del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025?

IE5. ¿Cuál es la relación entre la evaluación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025?

1.3. Justificación e importancia

Justificación teórica

Según lo que nos dice (Santa Cruz, 2015), referente a la justificación teórica señala que esta sección de la tesis se refiere a la base teórica en la que se fundamenta el estudio. Aquí, el autor presenta las teorías existentes y los estudios previos relacionados con el tema de investigación. La justificación teórica busca demostrar la relevancia y la importancia del estudio en el contexto de la teoría existente.

La calidad de atención en programas sociales es un tema central en la investigación de políticas públicas. En estudios previos (Le Coq et all.,

2021) se destaca cómo los programas alimentarios de América Latina enfrentan desafíos en cuanto a su eficacia y la calidad de los servicios brindados, especialmente en áreas rurales y en comunidades de bajos recursos. De manera similar, programas en países como Chile y Argentina han mostrado avances, pero también deficiencias en la implementación y en la distribución equitativa de los insumos, lo que afecta la satisfacción y el bienestar de los beneficiarios. Por lo tanto, estudiar la calidad de atención en el Programa Vaso de Leche en San Antonio no solo permitirá identificar áreas de mejora, sino también ofrecer soluciones prácticas que puedan ser replicadas en otros contextos similares en el país y a nivel internacional.

Justificación práctica

Esta justificación, como afirman los autores (Rivero et all., 2021), que es cómo el estudio aborda un problema o una necesidad práctica en el campo de estudio, donde se proporcionan ejemplos concretos y argumentos que muestran la relevancia y la utilidad práctica del estudio.

Esta tesis tiene relevancia práctica porque busca generar información aplicable para la mejora de la atención y cuidado de los niños de 0 a 6 años, madre gestantes o lactantes y adultos mayores en contextos de bajos recursos, específicamente en Moquegua.

Justificación metodológica

En esta parte, el autor (Solano Hernandez, 2023), quien describe y argumenta que esta es la elección de los métodos y enfoques utilizados en el estudio. Se explica por qué los métodos seleccionados son apropiados para abordar la pregunta de investigación y cómo se espera que los resultados contribuyan al avance del campo.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1. Determinar la relación entre la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

OE2. Determinar la relación entre la programación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

OE3. Determinar la relación entre la distribución del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

OE4. Determinar la relación entre la supervisión del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

OE5. Determinar la relación entre la evaluación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

1.4.3. Hipótesis general

HG. Existe relación positiva entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

1.4.4. Hipótesis específicas

HE1: Existe relación positiva entre la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

HE2: Existe relación positiva entre la programación del Programa Vaso de Leche en San Antonio y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

HE3: Existe relación positiva entre la distribución del Programa Vaso de Leche en San Antonio y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

HE4: Existe relación positiva entre la supervisión del Programa Vaso de Leche en San Antonio y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

HE5: Existe relación positiva entre la evaluación del Programa Vaso de Leche en San Antonio y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

Antecedentes internacionales

Spill et al. (2024), en Estados Unidos, en su investigación titulada: Comidas escolares gratuitas y universales y resultados escolares y de los estudiantes: una revisión sistemática, año 2024, tuvo como objetivo evaluar si la implementación de comidas escolares gratuitas y universales (UFSM) se asocia con mejores resultados escolares y de salud en los estudiantes; la metodología consistió en una revisión sistemática de 6 estudios observacionales y de intervención que abarcaron a más de 11 000 escuelas. Los resultados mostraron que la expansión a comidas gratuitas universales estuvo consistentemente asociada con un aumento significativo en la participación en el almuerzo (con incrementos reportados entre 4,32 puntos porcentuales y 8 %) y en el desayuno (incremento de 4,59 puntos porcentuales). Además, se observó una mejora en la asistencia con una disminución de 3,5 puntos porcentuales en la tasa de baja asistencia ($p < 0,05$), una reducción de 0,60 puntos porcentuales en la prevalencia de obesidad ($p < 0,05$) y una disminución de 0,7 puntos porcentuales en las tasas de suspensión ($p < 0,05$). Se concluye que existe evidencia prometedora sobre los beneficios educativos y de salud de estos programas, aunque se señala heterogeneidad metodológica entre estudios y la necesidad de evaluaciones más robustas sobre impactos a largo plazo.

Raveenthiranathan et al. (2024), en la India, en su investigación titulada: Impacto del programa de almuerzo escolar gratuito en el estado nutricional y los resultados académicos entre niños en edad escolar en la India: una revisión sistemática, año 2024, tuvo como objetivo sintetizar la evidencia sobre el impacto del programa de comida escolar (Mid-Day Meal - MDM) en el estado nutricional y los resultados académicos de la niñez escolar; la metodología consistió en una revisión sistemática de 31 estudios publicados entre 1997 y 2022. Los resultados indicaron que el programa MDM se asocia con mejoras significativas en algunos logros académicos, evidenciando que el porcentaje de niños no matriculados en escuelas disminuyó del 39 % en 1971 al 5 % en 2020 a nivel nacional; sin embargo, en cuanto al estado nutricional, los hallazgos fueron mixtos, ya que la

encuesta CNNS (2019) reportó que el 21,9 % de los niños de 5 a 9 años presentaba retraso en el crecimiento y el 35,2 % tenía bajo peso, además de que el 24 % de los niños de 5 a 9 años y el 28 % de los de 10 a 14 años presentaban algún grado de anemia. La conclusión enfatiza que el MDM tiene efectos beneficiosos importantes en el logro escolar y algunos beneficios nutricionales, pero que persisten vacíos metodológicos y variabilidad que requieren seguimientos y evaluaciones mejor diseñadas.

Di Prima et al. (2022), en Vietnam, en su investigación titulada: Alimentación escolar de producción local: Lecciones de implementación de un piloto en una comunidad de minoría étnica pobre en Vietnam, año 2022, tuvo por finalidad identificar lecciones de implementación de un programa piloto de alimentación escolar de producción local (HGSF) en una comunidad étnica pobre y remota; la metodología combinó evaluación de proceso, recolección de datos cualitativos mediante entrevistas semiestructuradas (n = 30) y 7 grupos focales (n = 76), junto con datos cuantitativos del piloto para analizar viabilidad, aceptabilidad y efectos iniciales. Los resultados mostraron que el modelo HGSF mejoró la disponibilidad de comidas nutritivas, logrando que en promedio el 31 % de los alimentos utilizados fueran de producción local (incluyendo 40 % de verduras, frutas y carne de pollo, y 20 % de huevos locales); asimismo, el programa tuvo un impacto directo en la reducción de la desnutrición infantil, logrando que el bajo peso agregado disminuyera del 26 % al 14 % en el periodo 2018-2019, e incrementando la diversidad dietética de los niños. Se concluye que el modelo HGSF puede ser viable y beneficioso en contextos remotos si se abordan las dificultades logísticas, de gestión, formación y sostenibilidad frente a crisis.

Destaw et al. (2022), en Etiopía, en su investigación titulada: Impacto de las comidas escolares en los resultados educativos en Addis Abeba, Etiopía, año 2022, tuvo como objetivo evaluar el impacto del Programa de Comidas Escolares de Addis Abeba sobre resultados educativos y antropométricos; la metodología empleó un diseño longitudinal de mediciones repetidas en un solo grupo con muestreo estratificado multietapa, analizando datos de 4500 escolares (medidas antropométricas) y 3924 escolares (calificaciones), utilizando ANOVA de medidas

repetidas, Chi-cuadrado y modelos mixtos. Los resultados reportaron mejoras significativas en las medidas educativas, destacando que la tasa de ausentismo disminuyó drásticamente del 27,9 % al 11,9 % ($p < 0,0001$, V de Cramer = 0,2), y se observó un efecto positivo en el rendimiento académico general (tamaño del efecto $\eta 2 = 0,03$), siendo las puntuaciones medias de las niñas significativamente más altas que las de los niños ($p < 0,0001$). Además, se evidenció un incremento significativo en la matrícula de niños ($p < 0,0001$, tamaño del efecto = 0,05) y una relación directa entre un mejor estado nutricional (puntajes Z de talla para la edad) y una mayor asistencia a clases ($p = 0,021$). Se concluye que el programa escolar en Addis Abeba tuvo efectos positivos sobre los resultados educativos y la salud infantil, y se sugiere fortalecer el programa para consolidar el impacto nutricional y disminuir las desigualdades educativas.

Mohammed et al. (2023), en Etiopía, en su investigación titulada: Efecto del programa de alimentación escolar en el rendimiento académico de adolescentes de escuela primaria: un estudio de cohorte prospectivo, año 2023, tuvo por objetivo determinar el efecto de la intervención de alimentación escolar en el rendimiento académico de adolescentes de primaria en Addis Abeba; la metodología consistió en un estudio de cohorte prospectivo con 322 beneficiarios y 322 no beneficiarios (total de 644 participantes), utilizando análisis multivariante y modelos de regresión lineal para comparar promedios de calificaciones (GPA) ajustando por covariables demográficas y de salud. Los resultados mostraron que los adolescentes beneficiarios tuvieron una diferencia positiva y significativa en el puntaje académico promedio frente a los no beneficiarios, con una diferencia media de 2,09 puntos ($p < 0,001$); asimismo, en el modelo final ajustado por ausentismo escolar, se confirmó una diferencia significativa a favor de los estudiantes que recibieron alimentación ($\beta = 2,32$, IC del 95 %: 1,47–3,17). Además, se observó que pertenecer a una familia con un índice de riqueza de tercil medio disminuye el GPA en 1,22 puntos ($\beta = -1,22$, IC del 95 %: -2,19 a -0,26) en comparación con el tercil alto. Se concluye que existe una asociación favorable entre el programa de alimentación escolar y el rendimiento académico, aunque los autores

advierten que estos cambios podrían no ser definitivos para generar una conclusión firme sobre la causalidad.

Barnabas et al. (2023), en Nigeria, en su investigación titulada: Impacto del programa de alimentación escolar de producción local en la seguridad alimentaria de los hogares de pequeños agricultores en el noreste de Nigeria, año 2023, tuvo por finalidad evaluar si el Homegrown School Feeding (HGSF) mejora la seguridad alimentaria de los pequeños agricultores; la metodología utilizó una encuesta realizada en 2021 a 240 agricultores (126 beneficiarios y 114 no beneficiarios) y aplicó varios enfoques econométricos (probit binario, emparejamiento por puntaje de propensión [PSM], regresión ajustada ponderada por probabilidad inversa [IPWRA] y modelos de regresión de cambio endógeno [ESR]) para estimar efectos. Los resultados indicaron que el 39,18 % de los agricultores beneficiarios presentaban niveles aceptables de seguridad alimentaria, en comparación con solo el 20,18 % de los no beneficiarios; además, el modelo probit demostró que la participación en el HGSF tuvo un efecto positivo y estadísticamente significativo, incrementando la probabilidad de seguridad alimentaria en un 40 % (efecto marginal de 0,404), con mejoras estimadas de entre 3,3 y 5,6 puntos en los puntajes de consumo de alimentos dependiendo del modelo. La conclusión plantea que vincular las compras escolares con productores locales garantiza un mercado confiable, reduce las pérdidas post cosecha, fortalece los medios de vida rurales y contribuye directamente a la sostenibilidad alimentaria de los hogares agrícolas.

López et al. (2024), en América Latina, tuvo por propósito replantear las políticas de programas de comidas escolares en América Latina y el Caribe, identificando retos y oportunidades; la metodología fue una revisión crítica y propuesta de marco conceptual basada en evidencia regional y experiencias de políticas públicas; el mensaje principal y los resultados discursivos señalan la necesidad de integrar calidad nutricional, vínculos con producción local (HGSF), educación alimentaria y equidad, y exponen barreras como financiamiento insuficiente y fragmentación institucional; la conclusión aboga por rediseñar programas escolares hacia sistemas

alimentarios sostenibles y centrados en la salud y el desarrollo humano en la región.

Alderman et al. (2024), en un estudio internacional, en su investigación titulada: Las comidas escolares están evolucionando: ¿se ha mantenido al día la evidencia?, año 2024, tuvo por finalidad revisar cómo han evolucionado los programas de comidas escolares y si la evidencia disponible ha seguido el ritmo de esos cambios; la metodología consistió en una revisión crítica de literatura y políticas, analizando metaanálisis empíricos y ensayos controlados, con énfasis en la eficacia, el alcance y los vacíos de evidencia. Los resultados muestran que existe evidencia robusta de beneficios: a nivel educativo, se reporta un tamaño de efecto promedio de 0,10 y 0,09 desviaciones estándar de mejora en los puntajes de pruebas de matemáticas y lenguaje respectivamente, y un incremento de 0,14 en la matrícula; a nivel nutricional y de salud, se registró un aumento significativo en la talla (diferencia media de 0,32 cm) y en el peso (0,58 kg) en periodos de 12 meses, junto a un incremento del 2,6 % en los días de asistencia escolar. Sin embargo, persisten lagunas sobre la efectividad comparativa y los costos, estimándose un presupuesto promedio global de 64 dólares anuales por niño. Se concluye que los programas escolares (que atienden a 418 millones de niños a nivel mundial) siguen siendo una herramienta clave de protección social y capital humano, pero exigen una investigación más fina sobre su diseño, costo-efectividad y adaptación al cambio nutricional y climático.

Bliznashka et al. (2025), en Yemen, se propusieron evaluar el efecto de añadir leche a un programa escolar basado en galletas energéticas micronutrientes (HEB) sobre diversidad dieta diaria, consumo de leche y otros resultados en escolares en Al Mukha; la metodología fue un ensayo clúster aleatorizado (42 escuelas asignadas a HEB sola vs. HEB + 120 mL leche), muestreo aleatorio de niños 6–18 años y análisis por intent-to-treat con modelos mixtos; los resultados primarios evaluaron diversidad dieta diaria y consumo de leche, y secundarios incluyeron cognición, asistencia, estado nutricional y salud, el estudio constituye evidencia experimental en un contexto de conflicto y humanitario; la conclusión destaca la viabilidad de incorporar leche para mejorar consumo lácteo y potencialmente la dieta,

y sugiere investigar impactos más amplios en nutrición, aprendizaje y costo-efectividad en contextos frágiles.

Antecedentes nacionales

Neira (2020), Cajamarca, en su investigación titulada: Evaluación del Programa de Vaso de Leche para optimizar los procesos de gestión – Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2017, año 2020, tuvo como objetivo general determinar el nivel que contribuye la evaluación del Programa de Vaso de Leche para optimizar los procesos de gestión en dicha municipalidad; la investigación fue de tipo descriptiva-propositiva y diseño no experimental, aplicando una encuesta a 125 beneficiarios y 5 funcionarios. Los resultados muestran que, a pesar de que la entrega es mensual (100 %), el 91 % de los beneficiarios recibe la ración con retraso, el 58 % considera que la cantidad no es suficiente y el 52 % señala como problema principal que existen beneficiarios empadronados que sí cuentan con recursos económicos; por el lado de la gestión, el 80 % de los funcionarios indicó que nunca se evalúan las metas del Plan Operativo ni los procedimientos, y el 80 % afirmó que los procesos de selección de insumos se ejecutan con más de un mes de retraso. Se concluye que la evaluación y el control son factores que optimizan la gestión del programa (69 %), por lo que evaluar constantemente estos indicadores contribuye de manera directa a mejorar los procesos operativos municipales.

Contraloría General de la República (2024) realizó una evaluación del Programa Vaso de Leche con el objetivo de evaluar integralmente la gestión, cobertura y cumplimiento de metas durante el periodo 1 de enero a 31 de diciembre de 2023; para ello aplicó una metodología de auditoría combinando revisión documental, verificación en terreno y muestreo de expedientes y transferencias a gobiernos locales, y como resultado identificó problemas de focalización con infiltración de beneficiarios no pobres, deficiencias en la actualización de padrones, irregularidades en la entrega y control de calidad de raciones y debilidades en la rendición de cuentas, por lo que concluye que es urgente fortalecer la focalización, mejorar controles y supervisión a las autoridades locales, optimizar la gestión logística y transparentar el uso de insumos para recuperar la eficacia del programa.

Contraloría General de la República (2023) elaboró un informe del Programa Vaso de Leche con el propósito de exponer hallazgos sobre la ejecución del programa durante 2022; empleando revisión de transferencias presupuestales, verificación documental y operativa en municipalidades y análisis de cumplimiento normativo, el trabajo mostró patrones recurrentes como sobrecobertura, filtración de beneficiarios, inconsistencias contables y debilidades en la supervisión, por lo cual concluye que se requieren acciones correctivas estructurales, entre ellas mejor uso del SISFOH, fortalecimiento del control interno municipal y auditorías periódicas, para evitar pérdidas de insumos y garantizar la atención a la población vulnerable.

Ternero y Vásquez (2025) en su investigación titulada: Eficacia del Programa Vaso de Leche en la protección de derechos fundamentales de poblaciones vulnerables en José Leonardo Ortiz 2024, año 2025, plantearon como objetivo determinar si el Programa Vaso de Leche es eficaz en la protección de derechos fundamentales de poblaciones vulnerables en el distrito de José Leonardo Ortiz; la metodología aplicó un diseño descriptivo de enfoque mixto y no experimental que combinó análisis documental, encuestas aplicadas a una muestra de 41 beneficiarios y entrevistas semiestructuradas a 8 actores clave. Los resultados revelaron que, si bien el PVL es percibido como una medida paliativa frente a la inseguridad alimentaria, su eficacia se ve severamente limitada por una mala focalización (respaldada por cifras que indican que hasta el 46,4 % de los beneficiarios empadronados, equivalentes a más de 1.2 millones de personas a nivel nacional, no se encuentran en situación de pobreza), sumado a que los cuestionarios locales evidenciaron entregas irregulares, cantidades insuficientes y problemas logísticos de distribución. Se concluye que el programa requiere una gestión más eficiente, controles anticorrupción, auditorías continuas y la actualización permanente del Padrón General de Hogares (PGH) para garantizar la protección plena del derecho a la alimentación.

Velásquez (2023) en su investigación titulada: Gestión del programa vaso de leche en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2019-2020, año 2023, tuvo como objetivo general establecer los factores que limitan el

proceso de gestión del Programa Vaso de Leche en dicha municipalidad; la metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada-descriptiva y diseño no experimental, utilizando la encuesta como técnica aplicada a una muestra de 156 beneficiarios y 7 funcionarios públicos. Los resultados evidencian que el 71,43 % de los funcionarios evalúa la gestión administrativa como inadecuada y el 57,14 % señala que la programación de los recursos es ineficaz debido a la falta de presupuesto y recursos logísticos; por parte de los usuarios, el 53,21 % de los beneficiarios manifiesta un nivel de bienestar social entre regular (42,31 %) y bajo (10,90 %) respecto al servicio recibido. Se concluye que los factores de gestión administrativa, programación y bienestar limitan severamente el programa, recomendando implementar estrategias de mejora como talleres de liderazgo, dotación de recursos y actualización de normativas internas.

Chávez (2023) en su investigación titulada: Factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023, año 2023, tuvo como objetivo identificar y describir los factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios de dicho programa social; la metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, aplicando una encuesta mediante un cuestionario de 20 preguntas a una muestra probabilística estratificada de 355 beneficiarios (extraída de una población de 4,614). Los resultados evidencian un nivel de satisfacción predominantemente positivo, donde el 60,6 % de los usuarios se encuentra satisfecho y el 39,4 % totalmente satisfecho; asimismo, se identificaron altos niveles de aprobación en factores clave como la atención vía llamadas o WhatsApp (100 %), los ambientes de almacenamiento (82,7 %), las condiciones de entrega (82,5 %) y los alimentos entregados (80,6 %). Se concluye que el nivel de satisfacción general es alto, recomendando implementar líneas institucionales oficiales para canales digitales y continuar capacitando al personal para sostener la calidad del servicio.

Clavijo (2023) buscó determinar el nivel de satisfacción de las presidentas de comités respecto al Programa Vaso de Leche en San Jacinto, Tumbes, y para ello aplicó un estudio cuantitativo descriptivo transversal con un cuestionario validado a 38 presidentas; los resultados indicaron que la

mayoría reportó niveles “regulares” de satisfacción en puntualidad, calidad, atención y distribución, por ejemplo, 63 % en satisfacción global calificada como regular, y, en consecuencia, la investigación concluye que la percepción de la dirigencia local evidencia insuficiencias en la entrega y calidad del servicio, por lo que recomienda fortalecer la gestión local y la supervisión de comités para elevar la satisfacción.

Cusicuna (2023) en su investigación titulada: Evaluación de un programa social en la ciudad de Puno, Perú, año 2023, tuvo como objetivo evaluar la filtración, cobertura y eficacia del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Puno; la metodología empleó un enfoque cuantitativo descriptivo con muestreo aleatorio simple aplicado a 353 beneficiarias de una población de 4309, utilizando análisis estadístico de frecuencias y porcentajes. Los resultados revelaron una valoración positiva en la filtración de beneficiarios, donde el 58 % (45,0 % de acuerdo y 13,0 % totalmente de acuerdo) aprobó la correcta evaluación socioeconómica; en cuanto a la cobertura, el 56,94 % de las encuestadas afirmó que la atención está "bien" orientada a familias vulnerables; y respecto a la eficacia general y satisfacción, el 70,3 % (43,1 % de acuerdo y 27,2 % totalmente de acuerdo) manifestó estar conforme con el programa, destacando además que un 35,1 % calificó la atención de los funcionarios como "muy buena". Se concluye que, dentro del universo estudiado, el programa cumple con los criterios básicos de filtración, cobertura y eficacia, aunque se subraya la necesidad de mejorar la difusión (donde un 31,4 % expresó desacuerdo) y mantener una mejora continua en los sistemas de focalización para habilitar cupos a quienes verdaderamente lo necesitan.

Velásquez (2025) en su investigación titulada: Estilos de vida y estado nutricional en madres beneficiarias del Programa Vaso de Leche de un asentamiento humano, año 2025, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los estilos de vida y el estado nutricional en madres beneficiarias del Programa Vaso de Leche de un asentamiento humano en Lima; la metodología fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, aplicando un cuestionario validado (Alfa de Cronbach = 0,895) y una ficha de recolección de datos antropométricos a una población total de 80 madres beneficiarias.

Los resultados evidenciaron que el 42,5 % de las madres presenta un estado nutricional normal, mientras que apenas un 3,8 % registra algún grado de desnutrición; a nivel inferencial, la prueba de hipótesis determinó que no existe relación estadísticamente significativa entre los estilos de vida globales y el estado nutricional (Rho de Spearman = -0,107, p = 0,345), ni con dimensiones como hábitos alimenticios (p = 0,999) o tiempo de ocio (p = 0,405), sin embargo, sí se halló una relación positiva y estadísticamente significativa entre la actividad física y el estado nutricional (Rho = 0,253, p = 0,023). Se concluye que no existe una relación general directa entre ambas variables debido a que cada madre posee un entorno único para sobrellevar sus hábitos diarios, destacándose únicamente la actividad física como un factor asociado a las variaciones en el estado nutricional.

Ancobar (2023) en su investigación titulada: Gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, año 2023, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del Programa del Vaso de Leche y la calidad de servicio que brindan los trabajadores municipales a los beneficiarios; la metodología fue de tipo básica, nivel explicativo correlacional y diseño transversal, aplicando un cuestionario de 16 ítems en escala de Likert a una muestra de 131 beneficiarios. Los resultados descriptivos revelaron hallazgos críticos: un 45,8 % de los usuarios no percibe una selección eficiente, un 46,6 % señala que los productos no se entregan en los plazos establecidos, un 48,8 % considera que los procesos de compra no son transparentes y un 48,9 % afirma que los servidores no son empáticos; a nivel inferencial, la prueba de hipótesis demostró una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión del programa y la calidad de servicio (r = 0,624, p = 0,000), confirmándose también correlaciones significativas en sus dimensiones de planificación (r = 0,405), organización (r = 0,467), ejecución (r = 0,495) y control (r = 0,505). Se concluye que existe una relación directa entre ambas variables, apuntando a la necesidad urgente de mejoras en los procedimientos de focalización, controles concurrentes y capacitación del personal para elevar la calidad del servicio.

Antecedentes regionales o locales

Maquera (2025) en su investigación titulada: Gestión del programa vaso de leche y satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen – Chen, distrito Moquegua, 2023, tuvo como objetico determinar la relación entre la gestión del programa vaso de leche y la satisfacción en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen Chen 2023. La metodología empleada fue cuantitativa, tipo básica, nivel correlacional que se aplicaron los instrumentos a una muestra de 181 beneficiarios del programa vaso de leche en el Centro Poblado de Chen Chen, distrito Moquegua. Los resultados muestran un (p=0,000) que indica la existencia de relación y un (r=0,642) indicando una correlación nivel fuerte entre las variables de estudio, las dimensiones consiguieron los resultados en puntualidad (r=0,584), atención al beneficiario (r=0,508) y distribución (r=0,609) mostrando una correlación fuerte. Se concluye que existe correlación entre ambas variables de estudio con un (p=0,000) y un coeficiente de Rho de Spearman (r=0,642) lo que indica que una mayor gestión del programa social se contribuye en mejorar la satisfacción de los beneficiarios del programa social.

Rojas (2022) en su investigación titulada: Programa vaso de leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Programa vaso de leche y la calidad de atención de los beneficiarios del programa social del distrito de Samegua, Moquegua. La metodología empleada fue cuantitativa, tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental que se aplicaron los cuestionarios a una muestra de 93 mujeres beneficiarios del programa social del distrito de Samegua. Los resultados muestran un (p=0,000) y un coeficiente de Rho de Spearman (r=0,549) indicando una correlación positiva moderada entre ambas variables de estudio, las dimensiones consiguieron los resultados en elementos tangibles (r=-0.090), fiabilidad (r=0,276), capacidad de respuesta (r=0,093), seguridad (r=0,422) y empatía (r=-0,490) mostrando resultados de relación en las dimensiones de estudio. Se concluye que existe una relación entre programa vaso de leche y la calidad de atención de los beneficiarios del

distrito de Samegua, es decir, que mejorar el programa de vaso de leche mejora la calidad de atención de los beneficiarios del programa social.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Programa Vaso de Leche

El Programa del Vaso de Leche (PVL) constituye una iniciativa social de carácter alimentario creada por la Ley N.º 24059, que dispuso la implementación del Vaso de Leche en todos los municipios provinciales de la República, y reforzada posteriormente por la Ley N.º 27470, con la finalidad de suministrar una ración diaria de alimentos a sectores considerados vulnerables para contribuir a superar la situación de inseguridad alimentaria en la que se encuentran; además, las acciones del programa, ejecutadas con amplia participación comunitaria, buscan elevar el estado nutricional de la población beneficiaria y, en consecuencia, mejorar su calidad de vida dado que muchas de estas personas, por su precariedad económica, no pueden cubrir necesidades básicas de alimentación; por otra parte, el PVL es uno de los pocos programas sociales con cobertura nacional, llegando a los 1874 municipios entre provinciales y distritales, lo que refleja su alcance territorial y la responsabilidad institucional en garantizar su operación (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022).

En cuanto al marco legal vigente desde su creación, Suárez (2019) señala varios hitos importantes: en 1985 la Ley 24059 convirtió al Programa Vaso de Leche en un programa de ayuda alimentaria para niños hasta los seis años y para madres gestantes y en periodo de lactancia con bajos ingresos; en 1986 se amplió la cobertura en la provincia de Lima, añadiendo como segunda prioridad a los niños de 6 a 13 años y como tercera prioridad a las personas mayores y a enfermos de tuberculosis. Más adelante, en 1991 la Ley 25307 reconoció legalmente a las organizaciones sociales de base y declaró de interés nacional el trabajo de los clubes de madres, los comités de vaso de leche, los comedores populares y otras iniciativas comunitarias que brindan apoyo alimentario. Finalmente, en 2001 la Ley 27470 estableció normas complementarias sobre la organización, la gestión de

insumos y la ejecución del programa a cargo de los gobiernos locales (Suárez, 2019).

Según Cárdenas (2010), el Programa Social Vaso de Leche (PVL) tiene como propósito general atender las necesidades nutricionales de sus beneficiarios, asegurando además la calidad y la entrega oportuna de los alimentos, entre ellos hojuelas de kiwicha, avena y leche enriquecida con vitaminas y minerales, y fomentando la convivencia y el cuidado de la salud mediante actividades con las madres, deporte y talleres.

De manera más concreta, sus objetivos específicos incluyen garantizar que el producto entregado cumpla con los nutrientes exigidos por la normativa, elevar la calidad de vida y el estado nutricional de los niños de cero a seis años y reducir la desnutrición, el riesgo de desnutrición y la inseguridad alimentaria entre la población objetivo. Asimismo, la gestión administrativa del PVL se entiende, según Antón (2016) como el conjunto de acciones y decisiones orientadas a alcanzar los fines del programa mediante la correcta aplicación del proceso administrativo, es decir, a través de la planificación, la organización, la ejecución y la supervisión de las actividades necesarias para su funcionamiento.

El Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche, según Cerna (2010), está formado por el alcalde o su delegado legal, un funcionario municipal que puede ser el jefe del PVL, un representante del Ministerio de Salud, un delegado acreditado por el Ministerio de Agricultura en representación de la Asociación de Productores Agropecuarios de la zona y tres representantes de la Organización del Vaso de Leche. Además, las municipalidades provinciales y distritales, como responsables directos de ejecutar el programa, tienen a su cargo la organización, coordinación y puesta en marcha de todas sus fases: la selección de los beneficiarios, la programación, la distribución de insumos, la supervisión y la evaluación. De esta manera, cumplen un papel clave en la implementación del PVL.

Asimismo, el MEF (2022) señala que el Comité reconoce que la municipalidad se encarga de elegir a los proveedores de acuerdo con las normas establecidas. Sus integrantes solo pueden ejercer sus funciones por un máximo de dos años seguidos y no pueden ser reelegidos de inmediato. Además, los gobiernos locales tienen la posibilidad de hacer convenios con

otras municipalidades para comprar los insumos en conjunto, lo que permite reducir costos y mejorar la calidad de los productos que se entregan en el programa.

Desde la perspectiva operativa, y en concordancia con Antón (2016), el Comité funciona como un órgano de coordinación y participación que se encarga de dirigir, gestionar, controlar y evaluar las acciones del Programa Vaso de Leche. Su tarea es garantizar que todas las decisiones y actividades se realicen de acuerdo con la normativa vigente y con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF). Este reglamento establece las reglas para la selección de beneficiarios, la compra y distribución de los productos, así como los mecanismos de supervisión y control que aseguran el correcto uso de los recursos del programa.

2.2.2. Marco legal del Programa Vaso de Leche

El PVL se apoya en un marco legal que lo institucionaliza como política pública destinada a proveer una ración alimentaria diaria a la población materno-infantil más vulnerable; esta institucionalización se inició con la Ley N.° 24059, que creó el programa y definió sus beneficiarios y financiamiento, y se completa con normas complementarias que regulan focalización, composición de la ración y responsabilidades municipales (República del Perú, 2001).

Desde la perspectiva de objetivos y población objetivo, el PVL busca mejorar el estado nutricional de niños menores de seis años, gestantes y madres en lactancia mediante la entrega sistemática de una ración alimentaria; esta meta se relaciona con la prevención de la desnutrición precoz y con la protección del derecho a una alimentación adecuada, entendida como acceso sostenido a alimentos nutritivos (PREDES, 2016).

En términos nutricionales y de desarrollo infantil, la base teórica del programa considera que la intervención alimentaria temprana influye en el crecimiento físico, la capacidad inmunológica y el desarrollo cognitivo, de modo que acciones consistentes en la primera infancia pueden tener efectos duraderos en capital humano; sin embargo, la evidencia empírica ha mostrado que la efectividad depende de la calidad nutricional de la ración y

de la articulación con intervenciones complementarias de salud y educación (Gajate, 2003).

Desde la gestión pública, el diseño del PVL privilegia la descentralización y la corresponsabilidad: el Estado (vía transferencias) financia la ración pero la ejecución corresponde a los gobiernos locales y a comités comunitarios (Clubes de Madres/Comités del Vaso de Leche), lo cual teoriza una gobernanza local con participación social para adaptar la entrega a la realidad territorial y mejorar el control social (República del Perú, 2001).

La literatura de políticas públicas y las evaluaciones recientes señalan limitaciones prácticas que hoy forman parte de las bases teóricas de análisis: problemas de focalización (beneficiarios que no pertenecen a los grupos prioritarios), deficiencias en la calidad nutricional de algunas raciones, debilidades en la gestión municipal y riesgos de captura política o uso ineficiente de recursos; por ello las revisiones concluyen que el PVL funciona como paliativo alimentario, pero para lograr impacto nutricional sostenido requiere mejoras en focalización, control, monitoreo y articulación intersectorial (Defensoría del Pueblo, 2024)

2.2.3. Dimensiones del Programa Vaso de Leche

Selección de beneficiarios

La selección de beneficiarios se define conceptualmente como el proceso administrativo de focalización individual y geográfica destinado a identificar, empadronar y calificar a la población objetivo del programa. En el marco normativo peruano, regulado por la Ley N.º 27470, esta fase constituye el filtro crítico para garantizar la eficiencia del gasto social, exigiendo la aplicación de criterios técnicos como la clasificación socioeconómica del hogar (CSE) otorgada por el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), según lo encontrado en el Reglamento de Organización y Funciones del Comité de Vaso de Leche de la (Municipalidad Distrital de la Alianza Tacna, 2024).

De acuerdo al Autores como el MEF (2022) y (Cusicuna, 2023) sostienen que la eficacia de esta dimensión se mide por la capacidad del Comité de Administración para minimizar la filtración —incorporación de usuarios no pobres— y asegurar la cobertura total de la primera prioridad:

niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en periodo de lactancia. Este proceso implica no solo el registro pasivo, sino la depuración activa y semestral de los padrones para excluir a quienes han superado la condición de vulnerabilidad o los límites de edad, garantizando así la rotación y el acceso democrático a los recursos del Estado. La deficiencia en esta fase, caracterizada por padrones desactualizados o politizados, es identificada por la Contraloría General de la República como la principal causa de distorsión en el impacto nutricional del programa.

Programación

La programación se conceptualiza como la fase de planificación estratégica y presupuestal donde se determinan los requerimientos de insumos alimentarios en función de la población beneficiaria validada y los recursos financieros transferidos por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (Velasquez Mio, 2023) argumenta que una programación eficiente es aquella que logra sincronizar el ciclo presupuestal con el ciclo operativo, evitando desabastecimientos por falta de previsión en los procesos de licitación pública.

Desde la perspectiva normativa sobre la Ley que establece normas complementarias para la ejecución del programa de vaso de leche del (Congreso de la Republica, 2001) y (Griffin, 2005), mencionan que esta dimensión exige el cumplimiento del artículo 4 de la Ley N.º 27470, que obliga a priorizar productos de origen nacional y alto valor nutricional, decisión que debe ser tomada participativamente por el Comité de Administración. Teóricamente, la programación defectuosa es el origen de los problemas de subejecución presupuestal y de la entrega de raciones incompletas, afectando la continuidad del aporte calórico-proteico diario que el programa promete al beneficiario. Asimismo, implica la calendarización precisa de las entregas a los comités, factor que incide directamente en la percepción de calidad del servicio logística.

Distribución

La distribución se define como el componente logístico operativo encargado de trasladar los insumos alimentarios desde los almacenes centrales de la entidad municipal hasta los puntos de consumo en los Comités del Vaso de Leche. (Salas & Mamani, 2024) teorizan esta

dimensión como un sistema de flujo físico y de información que debe regirse por los principios de puntualidad, integridad y salubridad.

En el contexto del PVL, la distribución eficiente implica no solo el transporte físico, sino la garantía de que la cadena de suministro no sufra interrupciones ni desviaciones. Según (Neira W. , 2020), la percepción de calidad del programa depende en gran medida de la regularidad en esta fase; los retrasos o la entrega de productos en condiciones inadecuadas (envases dañados, fechas de vencimiento próximas) deterioran la confianza institucional y ponen en riesgo la seguridad alimentaria de los beneficiarios. Además, la normativa exige que la distribución se realice de acuerdo a los índices de asignación per cápita aprobados, evitando el uso clientelar o discrecional de los alimentos en la fase de reparto final.

Supervisión

La supervisión se conceptualiza como la función administrativa de control permanente y monitoreo concurrente, orientada a verificar el cumplimiento de las normas técnicas y legales en la ejecución del programa. Chacaltana (Neira W. , 2020), distingue dos niveles de supervisión en el PVL: la fiscalización institucional, que realiza la municipalidad para asegurar que los insumos no sean comercializados ni desviados por los comités; y el control social, ejercido por las bases para vigilar la calidad de compra y la transparencia municipal.

Mencionando tambien que los investigadores (Bernaldo & Falcon, 2020), mencionaron que esta dimensión abarca actividades operativas como visitas de inspección inopinada, arqueos de almacén, revisión de kardex de control visible y la validación aleatoria de beneficiarios en sus domicilios. Teóricamente, una supervisión robusta actúa como un mecanismo disuasivo contra la corrupción y la ineficiencia, permitiendo la detección temprana de irregularidades administrativas como la existencia de 'beneficiarios fantasma y garantizando la rendición de cuentas (accountability) en la gestión de los recursos públicos transferidos.

Evaluación

La evaluación se define como la fase conclusiva y retroalimentadora del ciclo de gestión, destinada a medir el grado de cumplimiento de los objetivos nutricionales y sociales del programa. (Mamani, 2019) establece

que esta dimensión debe trascender el mero cumplimiento financiero para enfocarse en la eficacia: ¿El programa ha logrado reducir la desnutrición o la anemia en la población objetivo?

Metodológicamente, la evaluación en el PVL comprende dos vertientes: la evaluación de impacto nutricional (mediante datos antropométricos de peso y talla) y la evaluación de la satisfacción del usuario (aceptabilidad del producto y calidad del servicio). (Cusicuna, 2023) nos argumenta que la evaluación sistemática permite identificar cuellos de botella estructurales y reorientar las estrategias de intervención, transformando el programa de una simple entrega de alimentos a una herramienta efectiva de política social basada en evidencia. Asimismo, la normativa exige evaluaciones semestrales de la aceptabilidad de los insumos para garantizar que estos sean consumidos efectivamente por los niños beneficiarios.

2.2.4. Calidad de Atención

La satisfacción, entendida como indicador clave de la calidad percibida y de las conductas favorables del usuario, se configura como una respuesta que puede ser emocional, cognitiva y/o conductual y que siempre se sitúa respecto a un objeto o situación concreta (por ejemplo, expectativas, producto o experiencia de uso) y en un momento determinado (tras el consumo o la interacción acumulada), de modo que puede concebirse como la reacción de un individuo frente a una experiencia específica en un contexto dado (Mora, 2011).

Asimismo, el valor percibido funciona como una valoración global de la utilidad que el consumidor atribuye a la relación entre lo que entrega y lo que recibe de un bien o servicio, por lo que constituye un juicio integral que influye directamente en la evaluación de la satisfacción (León, 2010).

En cuanto a la dimensión de puntualidad, esta se interpreta como la regla social y operativa que exige la realización de un acto en un tiempo y espacio definidos, dado que aun cuando la prestación sea técnicamente correcta, el incumplimiento temporal altera el equilibrio del tiempo de los demás y puede generar malestar; por ello autores citados señalan que la puntualidad constituye una virtud organizativa orientada a satisfacer necesidades en el momento adecuado (Neira A. W., 2019), mientras que la ausencia de puntualidad en la entrega de servicios produce ira en el usuario, deteriora la

percepción de calidad y causa perjuicios institucionales, por lo que la impuntualidad se asocia directamente con niveles más altos de insatisfacción (Herrera, 2019).

Respecto a la calidad, es preciso distinguir entre la calidad técnica, relacionada con el diseño y los resultados concretos que el usuario espera recibir, y la calidad funcional, vinculada al proceso mediante el cual se presta el servicio, de modo que la experiencia y cada interacción operativa influyen en la evaluación global del servicio y en la imagen que el beneficiario construye sobre el mismo; por consiguiente, comprender lo que el usuario realmente busca permite traducir necesidades en características medibles que orienten tanto el diseño como la ejecución del servicio, puesto que la calidad debe conceptualizarse desde la perspectiva del propio consumidor para generar satisfacción (Mora, 2011)

Además, en lo que añade a la atención, ésta se describe como el conjunto de características vinculadas al trato y relación con los usuarios, siendo la atención una parte fundamental pero no exclusiva del servicio, y requiriendo claridad conceptual para diferenciarla de otros elementos del mismo; además, la atención implica un proceso mental y observacional dirigido al beneficiario, entendido como la persona que recibe un bien o servicio en situación de necesidad, y es especialmente relevante en programas de apoyo social donde los beneficiarios suelen constituir grupos prioritarios de carácter alimentario, tal como ocurre en iniciativas locales como Qali Warma o el Programa del Vaso de Leche (Vásquez, 2006).

La satisfacción en la distribución se entiende como un proceso que abarca dos etapas interrelacionadas, la elaboración y el consumo del producto, por lo que implica el tránsito del bien desde el productor hasta el beneficiario, y en ese recorrido exige acciones concretas relacionadas con el servicio prestado, la cantidad entregada, el lugar y el momento oportuno de la entrega, elementos que garantizan que el producto cumpla su función alimentaria para el usuario final (Esteban M. M., 2017).

Asimismo, la distribución puede concebirse como una herramienta de mercadotecnia que articula un conjunto de estrategias, procedimientos y procesos destinados a trasladar los productos desde su origen hasta el punto en que están disponibles para el consumidor; en tal sentido, debe asegurar

cantidades precisas, condiciones óptimas de conservación y presentación, y la entrega en el tiempo y lugar en que los beneficiarios lo requieran, pues sólo así se preserva la calidad de uso y se contribuye a la satisfacción del usuario (Herrera, 2019).

2.2.5. Teorías sobre la calidad de atención

La calidad de la atención se entiende como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados y son consistentes con el conocimiento profesional basado en evidencia; esta definición resalta que la calidad combina resultados clínicos y la experiencia del usuario, y que debe orientarse tanto a la efectividad como a la seguridad del cuidado (World Health Organization, 2024).

Un pilar teórico clásico para evaluar la calidad es el modelo de Donabedian (1966), que propone que la calidad puede analizarse en tres dimensiones interrelacionadas: estructura (recursos, infraestructura y personal), proceso (cómo se presta la atención, procedimientos y prácticas) y resultado (salud, satisfacción y otros efectos finales); según esta lógica, mejorar la estructura favorece mejores procesos y, a su vez, mejores resultados en salud (Donabedian, 1966)

Desde la perspectiva de servicios y percepción del usuario, el enfoque SERVQUAL plantea que la calidad percibida depende de dimensiones como la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/competencia, empatía y aspectos tangibles, lo cual es útil para entender la calidad de atención desde la perspectiva del paciente y para diseñar encuestas de satisfacción y mejora (Parasuraman, 1988).

La visión contemporánea de sistemas de salud incorpora las “seis metas” propuestas por el Institute of Medicine (IOM): atención segura, eficaz, centrada en la persona, oportuna, eficiente y equitativa; este marco amplía el foco más allá de lo clínico para incluir justicia, puntualidad y experiencia del usuario como objetivos centrales de la calidad. (Institute of Medicine, 2001)

Las teorías actuales subrayan además la importancia de la atención centrada en la persona y la coproducción del servicio, es decir, involucrar a usuarios y familias en el diseño y evaluación de la atención, y de sistemas

de medición continuos (indicadores estructurales, de proceso y de resultado) que permitan monitoreo y mejora permanente; en la práctica esto se traduce en combinar indicadores clínicos, medidas de seguridad, encuestas de experiencia y métricas administrativas para guiar intervenciones de calidad. (Centers for Medicare & Medicaid Services, 2009).

2.2.6. Marco legal de calidad de atención

La calidad de la atención es fundamental porque asegura que los servicios cumplan con los objetivos de salud y bienestar de las personas, aumentando la probabilidad de obtener resultados clínicos favorables y minimizando riesgos para los usuarios (Donabedian, 1966). Además, una atención de calidad mejora la experiencia del paciente, a través de confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, lo que incrementa la satisfacción, la adherencia a tratamientos y la continuidad en el uso de los servicios (Parasuraman, 1988), tomando se en consideración para el sector público, el "cliente" es un ciudadano titular de derechos. El trato cordial se convierte en una obligación ética y legal, todo plasmado por el (Congreso de la Republica, 2016) con la Ley del Código de Ética de la Función Pública.

Desde el punto de vista del sistema, priorizar la calidad permite usar los recursos de forma más eficiente, reducir errores y rehacer procesos costosos, y así disminuir gastos innecesarios y esperas para los usuarios (Institute of Medicine, 2001). La calidad también promueve equidad y acceso justo, al orientar las intervenciones hacia poblaciones vulnerables y medir desigualdades en resultados, por lo que es un eje para políticas públicas inclusivas. Finalmente, contar con sistemas de medición y mejora continua (indicadores estructurales, de proceso y de resultado) fortalece la rendición de cuentas, facilita la toma de decisiones basada en evidencia y sostiene procesos de innovación que elevan el desempeño institucional a largo plazo (World Health Organization, 2024).

2.2.7. Dimensiones de la calidad de atención

Trato cordial al usuario

De acuerdo a Antón (2016) primero, los elementos tangibles comprenden los aspectos físicos y materiales que el beneficiario percibe inmediatamente, por lo que su correcta gestión, es decir, instalaciones de almacenamiento adecuadas, condiciones de presentación de las raciones, envases, peso y registro sanitario, resulta determinante para la aceptación y la seguridad alimentaria; en consecuencia, además de procurar la calidad técnico-nutricional del producto, las municipalidades y comités deben garantizar documentos de control (por ejemplo PECOSA y actas de recepción), espacios de almacenamiento apropiados y registros diarios de entrega que permitan mantener las raciones en condiciones óptimas hasta su distribución, pues sólo así se protege el valor de uso del alimento y se favorece la percepción positiva de los usuarios (Antón, 2016).

Aptitud de brindar información

Segundo, la fiabilidad remite a la capacidad del programa para cumplir de manera consistente con lo prometido, de modo que los beneficiarios perciban continuidad y coherencia entre expectativas y resultados; así, la literatura indica que la calidad técnica y funcional del servicio incide en la imagen que el usuario forma del mismo, de modo que procesos estandarizados, controles sanitarios y prácticas repetibles en adquisición y distribución refuerzan la confianza en el PVL y reducen la percepción de riesgo asociada al consumo, lo cual se traduce en mayor satisfacción y en un juicio favorable sobre la eficacia institucional (Mora, 2011).

Tiempo de respuesta

Tercero, la capacidad de respuesta alude a la prontitud y eficiencia con la que la administración del PVL atiende demandas y soluciona incidencias, por tanto la puntualidad en la entrega, la coordinación de cronogramas y la disposición para adaptar acciones a circunstancias locales son elementos clave; de hecho, autores citados sostienen que la impuntualidad desajusta el tiempo de los usuarios y genera insatisfacción, mientras que la atención oportuna y el cumplimiento de actividades programadas fortalecen la percepción de servicio y la relación de confianza entre beneficiarios y autoridades (Herrera, 2019).

Entrega adecuada

Cuarto, la dimensión de seguridad o aseguramiento abarca no sólo la inocuidad de los alimentos sino también la garantía institucional de que las compras, controles y supervisiones se realizan conforme a la normativa; en este sentido, la verificación de registro sanitario, control de fechas de vencimiento, inspección organoléptica (olor, sabor, textura) y registros de recepción constituyen prácticas imprescindibles para proteger la salud de los beneficiarios y para evidenciar que las decisiones administrativas respetan estándares técnicos, lo que a su vez incrementa la legitimidad del programa ante la comunidad (Antón, 2016).

La entrega adecuada se conceptualiza como la capacidad de la institución para materializar el servicio prometido cumpliendo estrictamente con los estándares de cantidad, calidad y condiciones preestablecidos. (Galviz, 2011) y (Esteban G. , 2025) asocian este concepto a la dimensión de 'fiabilidad': la habilidad de prestar el servicio de modo cuidadoso y fiable, sin errores ni omisiones.

Facilidad de acceso

Quinto, la empatía| se refiere a la capacidad del personal y de los comités para comprender y atender las necesidades particulares de los beneficiarios, por lo que implica comunicación cercana, trato respetuoso y medidas diferenciadas cuando la situación socioeconómica o de salud lo requiere; así, la atención centrada en el beneficiario, entendida como un proceso observacional y de acompañamiento, favorece la satisfacción porque reconoce condiciones de vulnerabilidad y permite ajustar la entrega, la información nutricional y las actividades complementarias (talleres, orientación) a las expectativas reales de las familias, fortaleciendo la aceptación y el impacto social del PVL (Esteban M. M., 2017).

La facilidad de acceso se define como la condición de disponibilidad y alcanzabilidad del servicio, caracterizada por la ausencia de barreras físicas, geográficas, económicas, administrativas o culturales que impidan al usuario hacer uso del mismo. (Rivera, 2016) sostienen que la accesibilidad es un determinante estructural de la calidad, ya que un servicio excelente es inútil si el usuario no puede llegar a él o interactuar con él.

2.3. Definición de términos

a) **Programas sociales:** Iniciativas diseñadas para mejorar las condiciones de vida de poblaciones en situación de pobreza cuyos requerimientos básicos no están cubiertos; estas intervenciones, en su mayoría financiadas por el Gobierno Central y en ocasiones por organizaciones no gubernamentales, tienen como finalidad principal suministrar alimentos para elevar el estado nutricional de los beneficiarios y combatir problemas como la desnutrición crónica infantil (Neira A. W., 2019).

b) **Políticas sociales:** Instrumentos reguladores y complementarios frente a las dinámicas del mercado que constituyen estructuras organizativas orientadas a garantizar provisión alimentaria, salud, justicia social y educación; sin embargo, se advierte que tales políticas pueden ser también empleadas con fines de obtención de respaldo popular en contextos políticos, por lo que su diseño y aplicación requieren atención a su orientación técnica y a sus posibles usos electorales (Neira A. W., 2019).

c) **Municipalidades:** Son instituciones públicas que administran provincias, distritos y centros poblados, y que se encargan de brindar servicios en sus respectivas zonas. Tienen autonomía política, económica y administrativa para manejar los temas de su competencia, y son responsables de ejecutar las políticas y programas a nivel local (Villahermosa, 2016).

d) **Organizaciones sociales:** Conjuntos de individuos que interactúan entre sí mediante relaciones sociales específicas para alcanzar objetivos comunes; en un sentido más restringido, incluyen a las instituciones que en una sociedad trabajan para socializar y articular a los grupos que las integran, desempeñando un papel activo en la implementación y control de acciones comunitarias (Zapata, 2011).

e) **Beneficiario de programas sociales:** Persona en condición de marginación o pobreza identificada por registros oficiales como los del INEI y el SISFOH para ser incorporada en los programas estatales con el fin de promover su inclusión social y atender sus necesidades básicas, buscando con ello mejorar su bienestar y calidad de vida tanto social como material (Villahermosa, 2016).

f) **Transformación digital:** Proceso mediante el cual las organizaciones incorporan tecnologías digitales no solo para automatizar tareas, sino para repensar y rediseñar sus procesos, servicios y modelos de relación con usuarios y trabajadores, impulsando cambios en la cultura organizativa, en las capacidades del personal y en la generación de valor institucional (McKinsey, 2018).

g) **Optimización de procesos:** Conjunto de acciones técnicas y administrativas orientadas a simplificar, estandarizar y automatizar las actividades internas para reducir tiempos, errores y costos, mejorar la calidad del servicio y aumentar la productividad; implica analizar flujo de trabajo, eliminar pasos innecesarios y aplicar herramientas tecnológicas y buenas prácticas de gestión (Gajate, 2003).

h) **Calidad de atención:** Grado en que un servicio satisface las necesidades y expectativas de los usuarios y consigue los resultados esperados de manera segura, oportuna y eficiente; incluye dimensiones estructurales (recursos), de proceso (prácticas y procedimientos) y de resultado (salud, satisfacción), y valora tanto los aspectos técnicos como la experiencia del usuario (Donabedian, 1966).

i) **Seguridad alimentaria:** Es la situación en la que todas las personas, en todo momento, pueden acceder de manera física, social y económica a alimentos suficientes, seguros y nutritivos, que les permitan cubrir sus necesidades y gustos para llevar una vida activa y saludable. Esta definición orienta los programas que buscan asegurar la disponibilidad, el acceso, el uso adecuado y la estabilidad de los alimentos (World Health Organization, 2024).

j) **Focalización de programas sociales:** Estrategia técnica destinada a identificar y priorizar a quienes requieren ayuda pública, mediante criterios y registros administrativos que permitan dirigir recursos limitados a los grupos más vulnerables; su correcto diseño busca evitar filtraciones (beneficiarios no elegibles) y omisiones (población vulnerable no atendida) (PREDES, 2016).

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación tiene un enfoque básico y se basa en un método cuantitativo, ya que los datos serán recolectados de manera numérica y cuantificable mediante un muestreo probabilístico. Se empleará la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario como herramienta para la recolección de información, con el fin de verificar las hipótesis planteadas. El enfoque cuantitativo se entiende como un proceso sistemático y ordenado, diseñado para seguir pasos específicos que guíen la obtención de resultados y soluciones a la problemática planteada (Monje Alvarez, 2011).

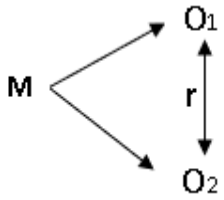
3.1.2 Nivel de investigación

La investigación será de tipo descriptivo y correlacional, lo que implica estudiar una realidad concreta a través de una observación detallada. Para ello, se utilizará un cuestionario dirigido a un grupo selecto de personas, con el propósito de encontrar explicaciones mediante la relación de variables, sin que haya intervención o alteración directa entre ellas (Garcia Sanz & Garcia Meseguer, 2012).

3.2 Diseño de investigación

El enfoque metodológico propuesto será de tipo no experimental, lo que implica que no se intervendrá ni se modificará ninguna de las variables en estudio. Se utilizará un diseño de corte transversal, que consiste en recolectar datos en un solo punto en el tiempo, con el objetivo de describir las variables y examinar su impacto en ese instante específico (Huaire, 2019).

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 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Programa Vaso de Leche

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento y técnicas
Programa Vaso de Leche	El Programa Vaso de Leche es un programa que proporciona una ración alimentaria diaria leche en cualquiera de sus formas u otro producto, a una población beneficiaria en situación de pobreza y extrema pobreza. (Castillo, 2018)	Acción institucional de entrega y gestión de raciones lácteas a beneficiarios; se mide según (Rojas, 2022), mediante Selección de Beneficiarios, Programación, Distribución, Supervisión, Evaluación.	Selección de Beneficiarios	- Acreditación de condiciones Beneficiarios - Actualización del padrón de beneficiarios - Cobertura de menores de 6 años - Uso de ficha socioeconómica	Cuestionario / Encuesta
			Programación	- Ejecución de Presupuesto - Distribución de productos adquiridos - Difusión de la planificación de adquisiciones - Transparencia de Programación presupuestal	
			Distribución	- Distribución a favor de beneficiarios - Distribución de acuerdo a lo planificado - Diseño de distribución	
			Supervisión	- Designación del personal para supervisión. - Supervisores de entrega y consumo - Información de acciones de supervisión	
			Evaluación	- Aseguramiento de Participación en degustaciones - Cumplimiento de fines y propósitos - Medición de efectos del programa	

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad de Atención

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento y técnicas
Calidad de Atención	Valor subjetivo que realizan los usuarios sobre el servicio recibido, considerando características que satisfacen sus necesidades y expectativas. (Castillo, 2018)	Percepción de los beneficiarios sobre la eficiencia, seguridad, trato y confiabilidad del servicio del Vaso de Leche (Esteban G. , 2025); medible por percepción y evidencia documental.	Trato cordial al usuario	- Respeto - Cortesía - Amabilidad	Cuestionario / Encuesta
			Aptitud de brindar información	- Información confiable - Seguridad - Comunicación	
			Tiempo de respuesta	- Satisfacción al cliente - Atención rápida - Reclamos	
			Entrega adecuada	- Atención personalizada - Puntualidad - Experiencia del cliente	
			Facilidad de acceso	- Interacción con el cliente - Conocimiento oportuno de - plataformas	

Nota. Elaboración propia.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

(Fernandez Collado & Baptista Lucio, 2014), definen a la población como aquel conjunto de sujetos o individuos, que comparten características en común y a su vez es de suma importancia el conocer algo planteado, en una investigación.

Para el presente estudio se tomó como población a todos los beneficiarios registrados durante el año 2024 en la Municipalidad Distrital de San Antonio, tomado como referencia de la **CARTA Nº 92-2025-MDS/LTAIP,** la cual brinda la Municipalidad Distrital de San Antonio, en su adjunto remitiendo la información.

Tabla 3

Beneficiarios del programa Vaso de Leche

Grupo etario / condición	Cantidad de Beneficiarios	%
Menores de 1 año	70	8,29 %
Niños de 1 a 6 años	390	46,21 %
Madres gestantes	14	1,66 %
Madres lactantes	58	6,87 %
Niños de 7 a 13 años	42	4,98 %
Personas con TBC	2	0,24 %
Adultos mayores (ancianos)	175	20,73 %
Personas con discapacidad	93	11,02 %
Total	**844**	100,00 %

Fuente: Elaboración propia, con base a respuesta de información del 2024, según Anexo 4.

Para este estudio, la población se dividió en varios grupos de beneficiarios dentro de los comités del Programa Vaso de Leche. Por lo tanto, la población de beneficiarios aptos para participar en la encuesta estuvo conformada exclusivamente por los grupos de madres gestantes, madres lactantes, adultos mayores y personas con

discapacidad e infantes quienes son los más indicados para responder a las preguntas relacionadas con la calidad de atención y el programa.
Integrando en estos comités de vaso de leche del Distrito de San Antonio

Tabla 4

Número de comités del Programa de Vaso de Leche

Nombre de los comités de Vaso de Leche
Norma Salinas
Nuevo Promuvi
María Elena Boyano
Santísima Virgen María
Veracruz
La Voz de la Esperanza
UPA San Antonio
Santa Rosa de Lima
Filomeno Coloma
Los Rosales - 14 de junio
Los Angelitos de la Diosa Isis
Divino Niño Jesús
María de Nazareth
Total, de comités activos: 13

Fuente: Elaboración propia, con base a respuesta de información del 2024, según Anexo 4.

3.4.2 Muestra

Fernandez y Baptista (2014) definen como aquel subgrupo de la población a evaluar en un estudio, con el objetivo de generar hallazgos como cualquier característica surgente de la muestra.

Para el presente estudio de investigación se aplicó la fórmula de muestreo

aleatorio simple, siendo un estudio, probabilístico, se conformó por criterios de selección:

$$n_0 = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de muestreo

Z= Nivel de Confianza al 95 % (1,96)

p= Probabilidad de ocurrencia en un 50 % (0,5)

q= Probabilidad de no ocurrencia en un 50 % (0,5)

N= Tamaño de población de estudio (844)

E= Error máximo estimado 5 % (0,05)

$$n_0 = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$\frac{1{,}96^2 x\ 0{,}5x0{,}5x844}{0{,}05^2 x(844-1) + 1{,}96^2 x0{,}5x0{,}5}$$

$$n = 247$$

Con una población ajustada de 844 beneficiarios (madres gestantes, lactantes, adultos mayores y personas con discapacidad), y un nivel de confianza del 95 %, el tamaño de la muestra necesaria sería 247 beneficiarios. La representación de la muestra por grupo etarios o condición de beneficiarios se muestra conforme el siguiente detalle:

Tabla 5

Muestra de los beneficiarios del programa

Grupo etario / condición	Cantidad de Beneficiarios	%
Menores de 1 año	20	8,29 %
Niños de 1 a 6 años	114	46,21 %
Madres gestantes	4	1,66 %
Madres lactantes	17	6,87 %

Niños de 7 a 13 años	12	4,98 %
Personas con TBC	2	0,81 %
Adultos mayores (ancianos)	51	20,73 %
Personas con discapacidad	27	11,02 %
Total	**247**	100,00 %

Nota. Utilizando la representación porcentual para determinar la muestra.

3.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.5.1 Técnica de recolección de datos

Se empleó la técnica de la encuesta, la cual posibilita la recopilación de datos a través de preguntas aplicadas de manera directa o indirecta a los participantes del estudio (Arias, 2006).

3.5.2 Instrumento de recolección de datos

(Hair, Black, Babin, & Anderson, 2019), definen el cuestionario como un instrumento diseñado para recopilar datos de manera estructurada, organizada, sistemática y secuencial, asegurando que los ítems, indicadores y variables estén estrechamente vinculados. En esta investigación se utilizó esta técnica para obtener la información necesaria de la *encuesta en escala de Likert,* proporcionados en 5 escalas, los cuales son, 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre.

La denominación de los instrumentos es: (1) Cuestionario de servicio del Programa Vaso de Leche y (2) Cuestionario de Calidad de Atención .

3.6 Validación y confiabilidad de la investigación

3.6.1 Validación

(Hair, Black, Babin, & Anderson, 2019), Se entiende la validación como el proceso de seleccionar una muestra representativa dentro de la población estudiada, que comparta características similares al grupo total. Basándose en los principios teóricos relacionados con las variables de servicio del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención, se desarrollan los instrumentos de medición. Para asegurar su

adecuación y pertinencia, se tomó en cuenta modelos de instrumentos ya validados por otras investigaciones que tomaron en cuenta estas mismas investigaciones.
El presente trabajo de investigación fue validado por tres expertos en el área Alfredo Raúl Sotomayor Chambilla Magister en Gestión Pública, como también el doctor German Wilber Machicado Lea y por último la Licenciada en Educación Magaly Ccalli Capacute, donde revisaron la opinión del instrumento aplicable (ver anexo3).

3.6.2 Confiabilidad

(Hair, Black, Babin, & Anderson, 2019), La confiabilidad de los instrumentos se entiende como la capacidad de obtener mediciones que reflejan de manera precisa la realidad que se desea investigar.

En esta tesis, se utilizó la evaluación del coeficiente Alfa de Cronbach para verificar la confiabilidad de los cuestionarios empleados en el estudio. El instrumento del "Programa Vaso de Leche" y el de "Calidad de Atención" fueron probados en una prueba piloto, en la cual se aplicaron 20 ítems para cada uno de estos instrumentos a los usuarios del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de San Antonio, Moquegua.

Para evaluar la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, se aplicó una escala de valoración determinada, detallando el grado de consistencia interna de cada uno de los instrumentos utilizados. Esto permitió asegurar que las mediciones realizadas en la investigación reflejan fielmente los aspectos que se intentan estudiar, garantizando la fiabilidad de los resultados obtenidos según (Celina Oviedo & Campo Arias, 2005), asumieron los criterios:

- Coeficiente alfa > 0,9 – 0,9 Excelente
- Coeficiente alfa > 0,8 – 0,9 Bueno
- Coeficiente alfa > 0,7 – 0,8 Aceptable
- Coeficiente alfa > 0,6 – 0,7 Cuestionable
- Coeficiente alfa > 0,5 – 0,6 Pobre
- Coeficiente alfa ≤ 0,5 Inaceptable

Para la confiabilidad del instrumento del Programa Vaso de Leche, se obtuvo el siguiente coeficiente de confiabilidad:

Tabla 6

Variable 1.de Programa de Vaso de Leche

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	20

Se muestra un resultado de 0,990 de alfa de Cronbach que muestra una confiabilidad buena para aplicar el instrumento de variable del del Programa Vaso de Leche.

Para la confiabilidad del instrumento de Calidad de Atención, se obtuvo el siguiente coeficiente de confiabilidad detalle:

Tabla 7

Variable 2. de Calidad de Atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	20

Se muestra un resultado de 0,991 de alfa de Cronbach que muestra una confiabilidad excelente para aplicar el instrumento de Calidad de Atención .

3.7 Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos

3.7.1 Métodos

(Hair, Black, Babin, & Anderson, 2019), en el contexto de la investigación, los métodos se entienden como herramientas que facilitan la interacción y la relación entre el investigador y los participantes del estudio. A través de estos métodos, se busca establecer un puente efectivo para recolectar información relevante, garantizando que la comunicación entre ambas partes sea fluida y precisa.

En el presente trabajo se desarrollan dos métodos, los cuales son:

- Método descriptivo:

  En el marco de esta tesis sobre el Programa Vaso de Leche, se llevó a cabo

la organización y presentación de los datos mediante tablas de frecuencia y gráficos, lo que facilitó la interpretación de las variables relacionadas con la "organización y funcionamiento de los comités" y "calidad del servicio" en el programa. El objetivo es analizar y describir con detalle las situaciones, percepciones y actitudes de las socias para comprender cómo se desarrollan y perciben estos aspectos en el contexto del programa (Valle Taiman, Manrique Villavicencio, & Revilla Figueroa, 2022).

- Método inferencial:

  El propósito de esta investigación es comprobar las hipótesis mediante el análisis estadístico de las variables estudiadas, evaluando su correlación.

  Además, la estadística tiene como finalidad facilitar la toma de decisiones y la difusión de los resultados, ya sea de información parcial o total, respecto a las observaciones y características recopiladas (Porras Velázquez, 2017).

3.7.2 Técnicas para la presentación y análisis de datos

- Se llevó a cabo la administración del cuestionario para recopilar los datos necesarios para el estudio.
- La información a investigar fue comparada antes de ser analizada mediante los instrumentos previamente mencionados.
- Se efectuó una prueba de normalidad sobre los datos del estudio.
- Se evaluó la posibilidad de utilizar el coeficiente estadístico Rho de Spearman, si corresponde.
- Los resultados de la investigación fueron confrontados, verificados e interpretados.
- Se incluyó dos cuestionarios por variable para ser validados tanto por un juicio de expertos como desde el punto de vista estadístico.
- Se realizó una prueba piloto con una muestra reducida de la población, para comprobar la viabilidad del estudio, aplicándola en otro establecimiento o entidad pública para evitar la contaminación de los datos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Los resultados se muestran a partir de la recolección de datos aplicados a los beneficiarios del programa social Vaso de Leche en el distrito de San Antonio divididos en tablas y frecuencias de la variable 1. Programa vaso de leche y sus dimensiones y la variable 2. Calidad de atención y sus dimenciones. Asimismo, se analiza la prueba de normalidad para evaluar la distribución normal de los datos y se prosigue con la comprobación de hipótesis general y específicas para responder a los objetivos de la investigación, conforme el siguiente detalle:

Variable 1. Programa de Vaso de Leche

Tabla 8

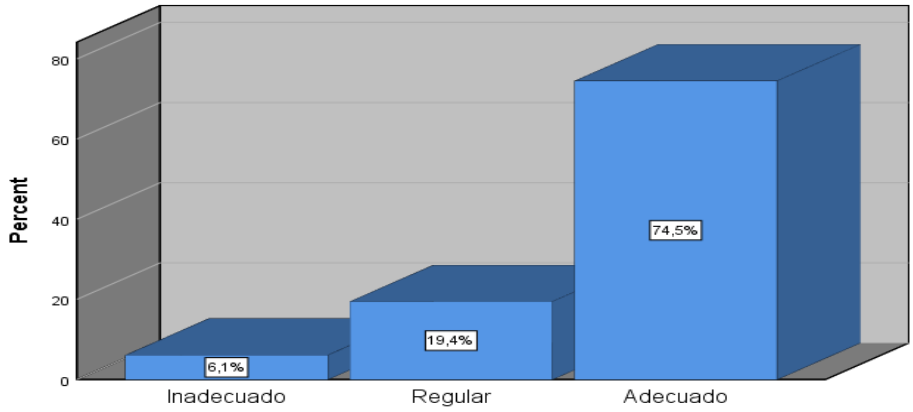
Niveles de Programa de Vaso de Leche

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	15	6,1	6,1	6,1
Regular	48	19,4	19,4	25,5
Adecuado	184	74,5	74,5	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia/SPSS

Figura 1

Niveles de Programa de Vaso de Leche



Nota. Elaboración propia/SPSS

Análisis e interpretación

En la Tabla 8 y Figura 1 se puede mostrar que en la variable de Programa de Vaso de Leche manifiestan los encuestados que el 75,5 % considera adecuado, el 19,4 % considera regular y 6,1 % considera inadecuado el servicio que presta el programa social a los beneficiarios. Estos resultados muestran que la mayoría de beneficiarios consideran adecuado la prestación del servicio del programa social en sus diversas etapas como la selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación para la atención del servicio a los beneficiarios del programa social de Vaso de Leche en el distrito de San Antonio.

Dimensión 1. Selección de beneficiarios

Tabla 9

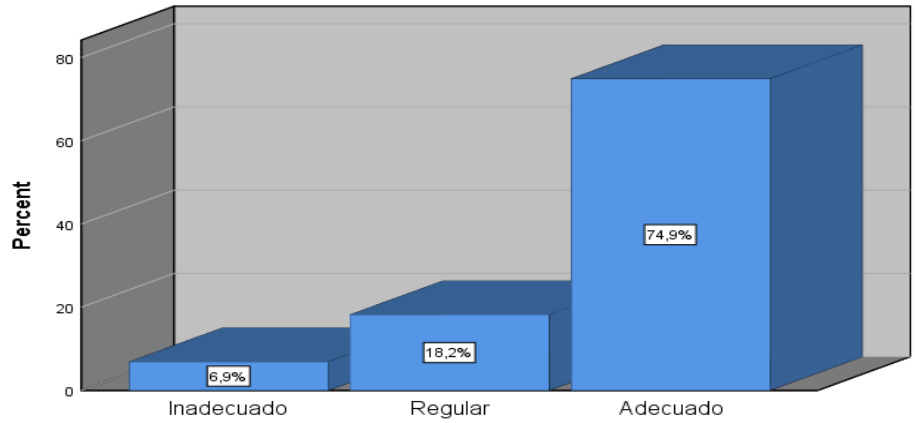
Niveles de selección de beneficiarios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	17	6,9	6,9	6,9
Regular	45	18,2	18,2	25,1
Adecuado	185	74,9	74,9	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia/SPSS

Figura 2

Niveles de selección de beneficiarios



Nota. Elaboración propia/SPSS

Análisis e interpretación

En la Tabla 9 y Figura 2 se puede mostrar que en la dimensión de selección de beneficiarios que manifiestan los encuestados el 74,9 % considera adecuado, el 18,2 % considera regular y 6,9 % considera inadecuado sobre la selección de los beneficiarios del programa social. Estos resultados muestran que la mayoría de beneficiarios consideran adecuado la selección de beneficiarios del programa social respecto a la acreditación de condiciones, actualización del padrón, cobertura de atención a menores de 6 años y uso de la ficha socioeconómica en el programa social de Vaso de Leche del distrito de San Antonio.

Dimensión 2. Programación

Tabla 10

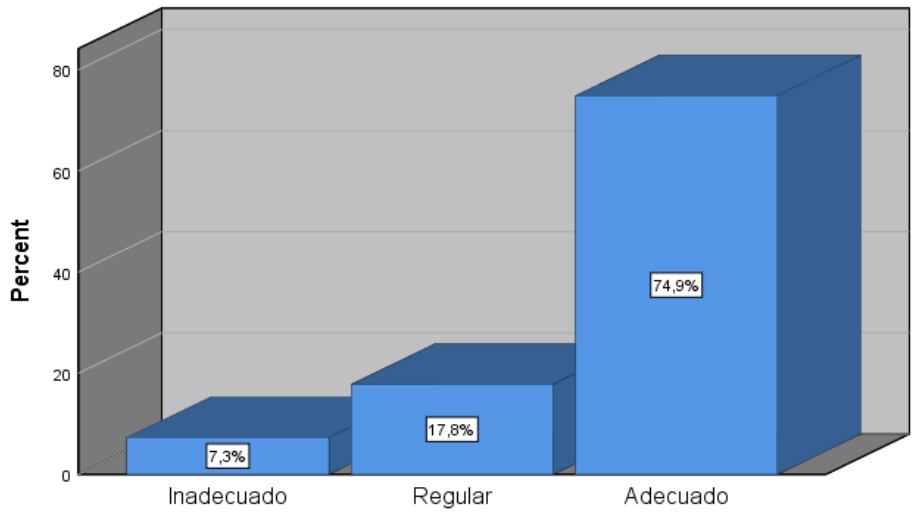
Niveles de programación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	18	7,3	7,3	7,3
Regular	44	17,8	17,8	25,1
Adecuado	185	74,9	74,9	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia/SPSS

Figura 3

Niveles de programación



Nota. Elaboración propia/SPSS

Análisis e interpretación

En la Tabla 10 y Figura 3, se puede mostrar que en la dimensión de programación del programa que manifiestan los encuestados el 74,9 % considera adecuado, el 17,8 % considera regular y 7,3 % considera inadecuado la programación del programa social. Estos resultados muestran que la mayoría de beneficiarios consideran adecuado la programación del programa social respecto a la ejecución de los recursos, puntos de distribución de productos, difusión de planificación de adquisiciones y transparencia en el proceso de programación de productos del programa social Vaso de Leche del distrito de San Antonio.

Dimensión 3. Distribución

Tabla 11

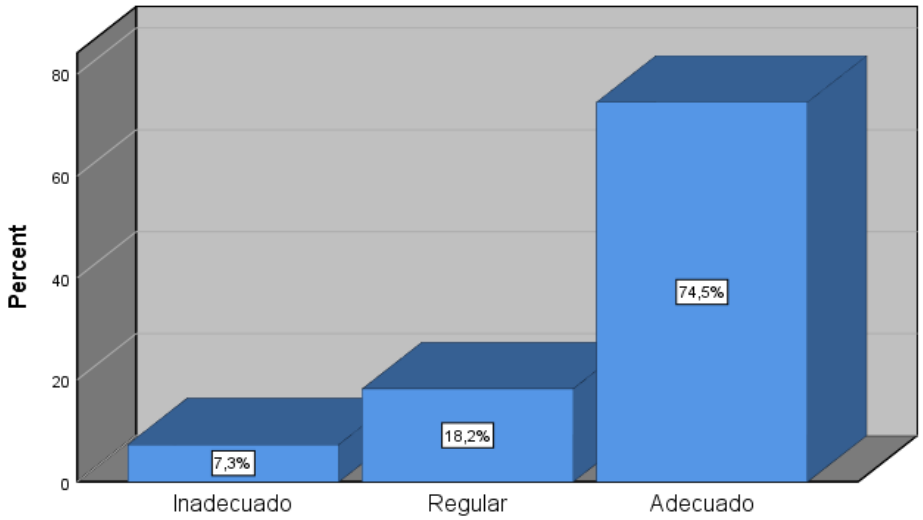
Niveles de distribución

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	18	7,3	7,3	7,3
Regular	45	18,2	18,2	25,5
Adecuado	184	74,5	74,5	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia/SPSS

Figura 4

Niveles de distribución



Nota. Elaboración propia/SPSS

Análisis e interpretación

En la Tabla 11 y Figura 4 se puede mostrar que en la dimensión de distribución del programa que manifiestan los encuestados el 74,5 % considera adecuado, el 18,2 % considera regular y 7,3 % considera inadecuado la distribución del programa social. Estos resultados muestran que la mayoría de beneficiarios consideran adecuado la distribución del programa social respecto a la distribución por beneficiario de acuerdo a lo planificado y según el diseño de distribución por zonas de riesgo identificadas en los comités del programa social Vaso de Leche del distrito de San Antonio.

Dimensión 4. Supervisión

Tabla 12

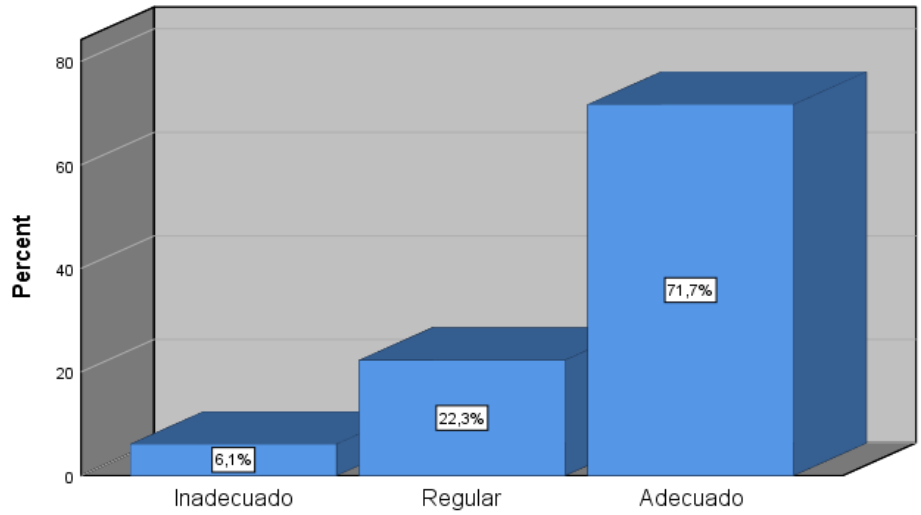
Niveles de supervisión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	15	6,1	6,1	6,1
Regular	55	22,3	22,3	28,3
Adecuado	177	71,7	71,7	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia/SPSS

Figura 5

Niveles de supervisión



Nota. Elaboración propia/SPSS

Análisis e interpretación

En la Tabla 12 y Figura 5 se puede mostrar que en la dimensión de supervisión del programa que manifiestan los encuestados el 71,7 % considera adecuado, el 22,3 % considera regular y 6,1% considera inadecuado la supervisión del programa social. Estos resultados muestran que la mayoría de beneficiarios consideran adecuado la supervisión del programa social respecto a los responsables para la supervisión sobre la entrega, atención del consumo y acciones en los ajustes de supervisión en los comités del programa social de Vaso de Leche del distrito de San Antonio.

Dimensión 5. Evaluación

Tabla 13

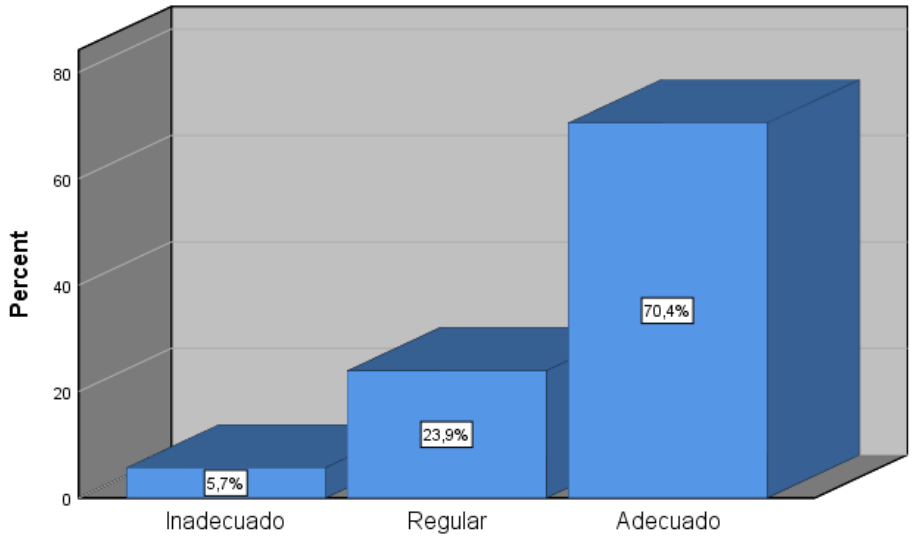
Niveles de evaluación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	14	5,7	5,7	5,7
Regular	59	23,9	23,9	29,6
Adecuado	174	70,4	70,4	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia/SPSS

Figura 6

Niveles de evaluación



Nota. Elaboración propia/SPSS

Análisis e interpretación

En la Tabla 13 y Figura 6 se puede mostrar que en la dimensión de evaluación del programa que manifiestan los encuestados el 70,4 % considera adecuado, el 23,9 % considera regular y 5,7 % considera inadecuado la evaluación del programa social. Estos resultados muestran que la mayoría de beneficiarios consideran adecuado la evaluación del programa social en el aseguramiento de participación, cumplimiento de objetivos y metas y medición de efectos de la intervención social en el programa social de Vaso de Leche del distrito de San Antonio.

Variable 2. Calidad de atención

Tabla 14

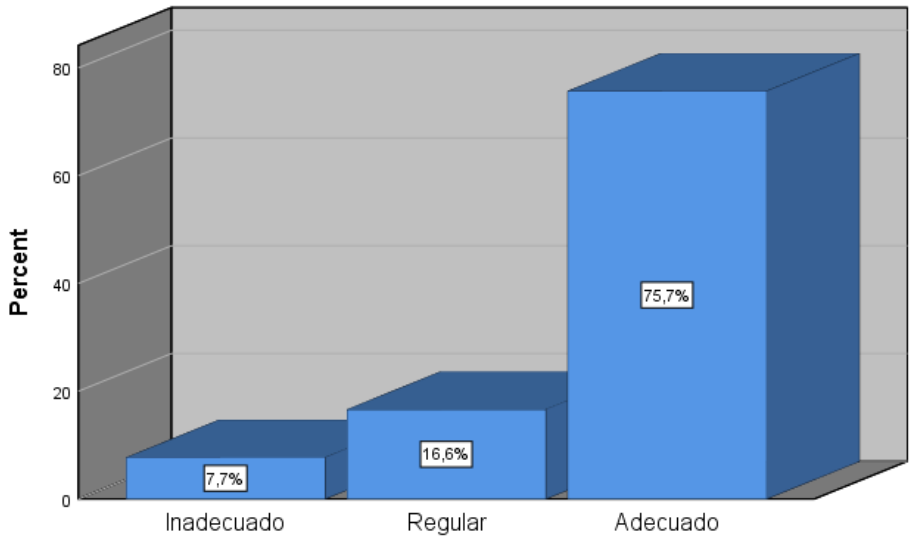
Niveles de calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	19	7,7	7,7	7,7
Regular	41	16,6	16,6	24,3
Adecuado	187	75,7	75,7	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia/SPSS

Figura 7

Niveles de calidad de atención



Nota. Elaboración propia/SPSS

Análisis e interpretación

En la Tabla 14 y Figura 7 se puede mostrar que en la variable de calidad de atención manifiestan los encuestados que el 75,7 % considera adecuado, el 16,6 % considera regular y 7,7 % considera inadecuado la calidad de atención del programa social a los beneficiarios. Estos resultados muestran que la mayoría de beneficiarios consideran adecuado la calidad de atención en trato cordial al usuario, aptitud de brindar información, tiempo de respuesta, entrega adecuada y facilidad de acceso en la calidad de atención en el distrito de San Antonio.

Dimensión 1. Trato cordial al usuario

Tabla 15

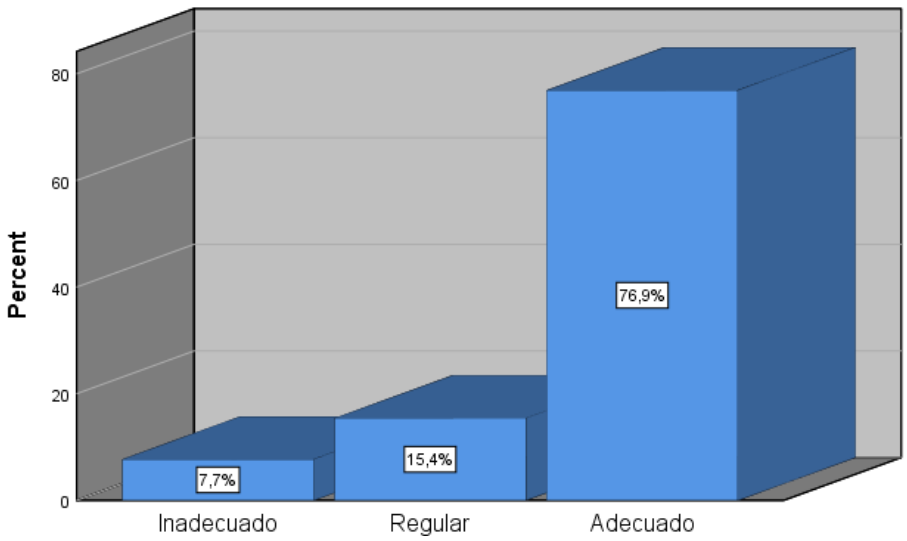
Niveles de trato cordial al usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	19	7,7	7,7	7,7
Regular	38	15,4	15,4	23,1
Adecuado	190	76,9	76,9	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia/SPSS

Figura 8

Niveles de trato cordial al usuario



Nota. Elaboración propia/SPSS

Análisis e interpretación

En la Tabla 15 y Figura 8, se puede mostrar que en la dimensión de trato cordial al usuario de calidad de atención que manifiestan los encuestados el 76,9 % considera adecuado, el 15,4 % considera regular y 7,7 % considera inadecuado el trato cordial al usuario. Estos resultados muestran que la mayoría de beneficiarios consideran adecuado el trato cordial al usuario revalorando el respeto, cortesía y amabilidad en la calidad de atención del programa social del distrito de San Antonio.

Dimensión 2. Aptitud de brindar información

Tabla 16

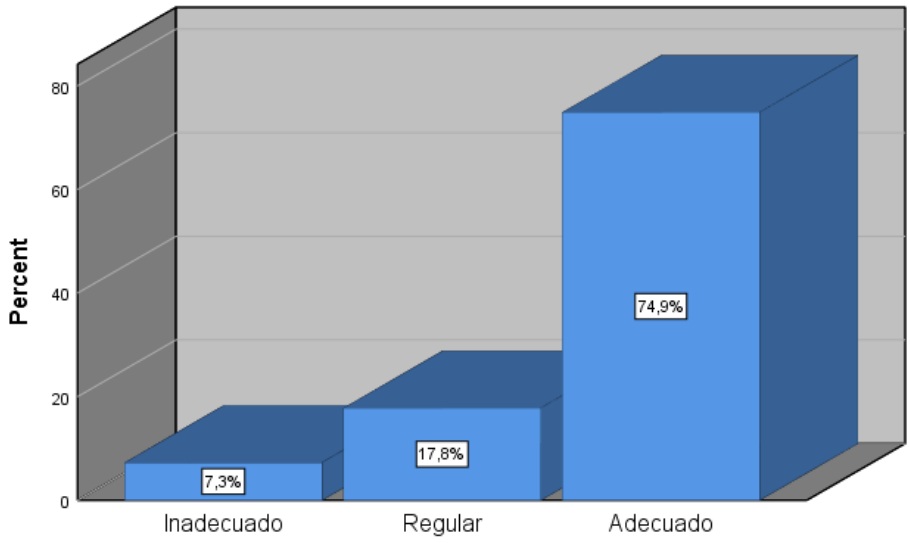
Niveles de aptitud de brindar información

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	18	7,3	7,3	7,3
Regular	44	17,8	17,8	25,1
Adecuado	185	74,9	74,9	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia/SPSS

Figura 9

Niveles de aptitud de brindar información



Nota. Elaboración propia/SPSS

Análisis e interpretación

En la Tabla 16 y Figura 9 se puede mostrar que en la dimensión de aptitud de brindar información en la calidad de atención que manifiestan los encuestados el 74,9 % considera adecuado, el 17,8 % considera regular y 7,3 % considera inadecuado la aptitud de brindar información. Estos resultados muestran que la mayoría de beneficiarios consideran adecuado la aptitud de brindar información confiable que nos permita dar seguridad y una mayor comunicación para una adecuada intervención en la calidad de atención del programa social del distrito de San Antonio.

Dimensión 3. Tiempo de respuesta

Tabla 17

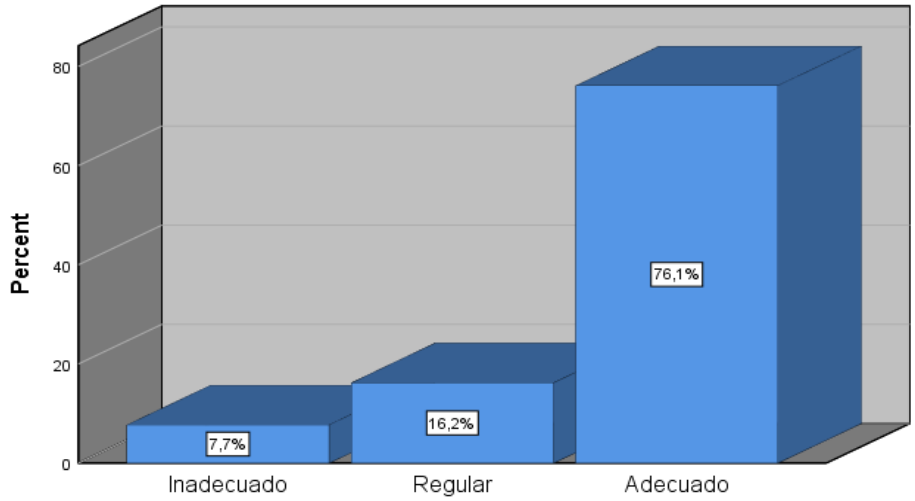
Niveles de tiempo de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	19	7,7	7,7	7,7
Regular	40	16,2	16,2	23,9
Adecuado	188	76,1	76,1	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia/SPSS

Figura 10

Niveles de tiempo de respuesta



Nota. Elaboración propia/SPSS

Análisis e interpretación

En la Tabla 17 y Figura 10 se puede mostrar que en la dimensión de tiempo de respuesta en la calidad de atención que manifiestan los encuestados el 76,1 % considera adecuado, el 16,2 % considera regular y 7,7 % considera inadecuado el tiempo de respuesta de la intervención social. Estos resultados muestran que la mayoría de beneficiarios consideran adecuado el tiempo de respuesta en la satisfacción al cliente, atención rápida y respuesta de los reclamos en la calidad de atención del programa social del distrito de San Antonio.

Dimensión 4. Entrega adecuada

Tabla 18

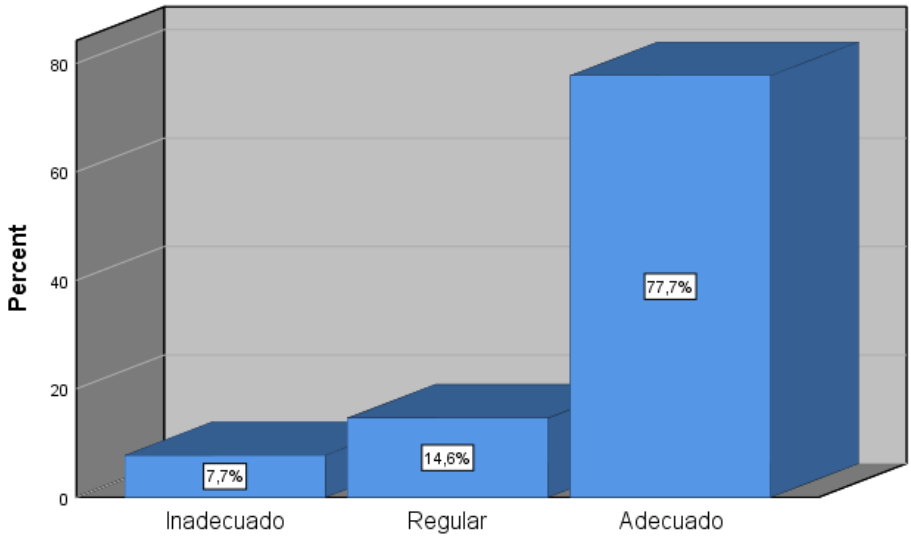
Niveles de entrega adecuada

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	19	7,7	7,7	7,7
Regular	36	14,6	14,6	22,3
Adecuado	192	77,7	77,7	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia/SPPS

Figura 11

Niveles de entrega adecuado



Nota. Elaboración propia/SPSS

Análisis e interpretación

En la Tabla 18 y Figura 11 se puede mostrar que en la dimensión de entrega adecuada en la calidad de atención que manifiestan los encuestados el 77,7 % considera adecuado, el 14,6 % considera regular y 7,7 % considera inadecuado la entrega adecuada en la intervención social. Estos resultados muestran que la mayoría de beneficiarios consideran la entrega adecuada en la atención personalizada, puntualidad de la entrega y la experiencia en la entrega de la calidad de atención del programa social del distrito de San Antonio.

Dimensión 5. Facilidad de acceso

Tabla 19

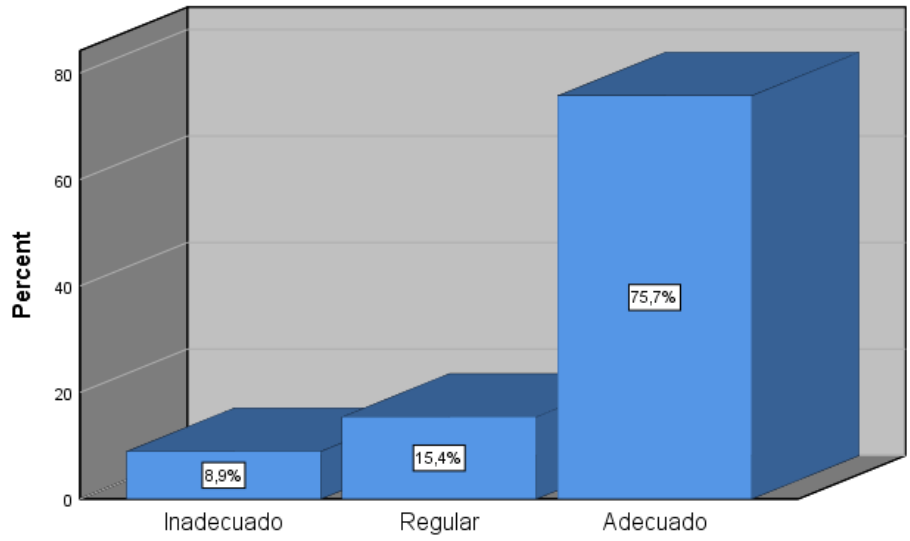
Niveles de facilidad de acceso

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	22	8,9	8,9	8,9
Regular	38	15,4	15,4	24,3
Adecuado	187	75,7	75,7	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia/SPSS

Figura 12

Niveles de facilidad de acceso



Nota. Elaboración propia/SPSS

Análisis e interpretación

En la Tabla 19 y Figura 12 se puede mostrar que en la dimensión de facilidad de acceso en la calidad de atención que manifiestan los encuestados el 75,7 % considera adecuado, el 15,4 % considera regular y 8,9 % considera inadecuado la facilidad de acceso en la intervención social. Estos resultados muestran que la mayoría de beneficiarios consideran adecuada en la facilidad de acceso en la interacción con el cliente, conocimiento y acceso a plataforma de la calidad de atención del programa social del distrito de San Antonio.

Prueba de normalidad

La prueba de normalidad nos muestra si los resultados siguen una distribución normal o anormal para seleccionar el estadístico para la comprobación de hipótesis de la investigación. Para eso utilizaremos la prueba de Kolmogorov-Smirnov para mayores a 50 unidades de estudio y la prueba de Shapiro-Wilk para valores menores o iguales a 50 unidades, por lo que la muestra de estudio asciende a 247 beneficiarios del programa social del distrito de San Antonio, lo que indica utilizar una prueba grande como la de Kolmogorov-Smirnov para analizar la distribución de datos.

La formulación de hipótesis de la normalidad se realiza de la siguiente manera:

Ho : Las variables de programa vaso de leche y la calidad de atención se ajustan a una distribución normal.

Ha : Las variables de programa vaso de leche y la calidad de atención no se ajustan a una distribución normal.

Análisis de normalidad

Tabla 20

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Programa vaso de leche	,151	247	,000	,880	247	,000
Calidad de atención	,159	247	,000	,842	247	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Nota. Elaboración propia/SPSS

Si el p-valor < 0,05: Se acepta Ho: Las variables presentan una distribución normal.

Si el p-valor > 0,05: Se acepta Ha: Las variables no presentan una distribución normal.

En la prueba de Kolmogorov-Smirnov determina que el p-valor=0,000 para la variable de Programa de vaso de leche y el p-valor=0,000 en la variable de calidad de atención, lo que nos indica que ambas variables son menores a < 0,05 esto indica que siguen una distribución no normal o anormal, por lo que utilizaremos el estadístico de Rho de Spearman que mide relaciones con distribuciones no normales para analizar las comprobaciones de hipótesis.

Para analizar el estadístico de Rho de Spearman es necesario mostrar los grados de correlación para evaluar el nivel de intensidad o rango de relación que debemos determinar en las correlaciones del estudio.

Tabla 21

Puntos de relación de Rho de Spearman

Rango	Relación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+001 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Nota. Rangos obtenidos a partir del estudio de (Hernández et al., 2014)

Comprobación de hipótesis general

Ho : No existe relación positiva entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de

atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Ha : Existe relación positiva entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Regla de decisión:

Si el p-valor > 0,05: Se acepta Ho: No existe relación positiva entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Si el p-valor < 0,05: Se acepta Ha: Existe relación positiva entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Tabla 22

Correlación entre 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	,607**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	247	247
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	247	247

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

En el p-valor=0,000 es menor a 0,05 esto nos indica rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna, es decir, que hay evidencia para demostrar que existe relación positiva entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio. Asimismo, se cuenta con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,607 que considera una correlación positiva considerable, es decir, mejorar la intervención del Programa Vaso de Leche se mejora la calidad de atención a los beneficiarios del programa social.

Comprobación de hipótesis específica 1

Ho : No existe relación positiva entre la selección de beneficiarios del Programa Vaso

de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Ha : Existe relación positiva entre la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Regla de decisión:

Si el p-valor > 0,05: Se acepta Ho: No existe relación positiva entre la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Si el p-valor < 0,05: Se acepta Ha: Existe relación positiva entre la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Tabla 23

Correlación entre selección de beneficiarios y calidad de atención

			Selección de beneficiarios	Calidad de atención
Rho de Spearman	Selección de beneficiarios	Coeficiente de correlación	1,000	,610**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	247	247
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	247	247

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

En el p-valor=0,000 es menor a 0,05 esto nos indica rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna, es decir, que hay evidencia para demostrar que existe relación positiva entre la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio. Asimismo, se cuenta con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,610 que considera una correlación positiva considerable, es decir, mejorar la selección de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche se mejora la calidad de atención a los beneficiarios

del programa social.

Comprobación de hipótesis específica 2

Ho : No existe relación positiva entre la programación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Ha : Existe relación positiva entre la programación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Regla de decisión:

Si el p-valor > 0,05: Se acepta Ho: No existe relación positiva entre la programación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Si el p-valor < 0,05: Se acepta Ha: Existe relación positiva entre la programación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Tabla 24

Correlación entre la programación y calidad de atención

			Programación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Programación	Coeficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	247	247
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	247	247

**. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

En el p-valor=0,000 es menor a 0,05 esto nos indica rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna, es decir, que hay evidencia para demostrar que existe relación positiva entre la programación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito

de San Antonio. Asimismo, se cuenta con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,591 que considera una correlación positiva considerable, es decir, mejorar la programación del Programa Vaso de Leche se mejora la calidad de atención a los beneficiarios del programa social.

Comprobación de Hipótesis específica 3

Ho : No existe relación positiva entre la distribución del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Ha : Existe relación positiva entre la distribución del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Regla de decisión:

Si el p-valor > 0,05: Se acepta Ho: No existe relación positiva entre la distribución del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Si el p-valor < 0,05: Se acepta Ha: Existe relación positiva entre la distribución del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Tabla 25

Correlación entre distribución y calidad de atención

			Distribución	Calidad de atención
Rho de Spearman	Distribución	Coeficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	247	247
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	247	247

**. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

En el p-valor=0,000 es menor a 0,05 esto nos indica rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna, es decir, que hay evidencia para demostrar que existe relación positiva entre la distribución del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio. Asimismo, se cuenta con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,585 que considera una correlación positiva considerable, es decir, mejorar la distribución del Programa Vaso de Leche se mejora la calidad de atención a los beneficiarios del programa social.

Comprobación de hipótesis específica 4

Ho : No existe relación positiva entre la supervisión del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Ha : Existe relación positiva entre la supervisión del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Regla de decisión:

Si el p-valor > 0,05: Se acepta Ho: No existe relación positiva entre la supervisión del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Si el p-valor < 0,05: Se acepta Ha: Existe relación positiva entre la supervisión del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Tabla 26

Correlación entre la supervisión y calidad de atención

			Supervisión	Calidad de atención
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	247	247
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

		N	247	247

**. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

En el p-valor=0,000 es menor a 0,05 esto nos indica rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna, es decir, que hay evidencia para demostrar que existe relación positiva entre la supervisión del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio. Asimismo, se cuenta con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,589 que considera una correlación positiva considerable, es decir, mejorar la supervisión del Programa Vaso de Leche se mejora la calidad de atención a los beneficiarios del programa social.

Comprobación de hipótesis específica 5

Ho : No existe relación positiva entre la evaluación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Ha : Existe relación positiva entre la evaluación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Regla de decisión:

Si el p-valor > 0,05: Se acepta Ho: No existe relación positiva entre la evaluación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Si el p-valor < 0,05: Se acepta Ha: Existe relación positiva entre la evaluación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

Tabla 27

Correlación entre la evaluación y calidad de atención

			Evaluación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Evaluación	Coeficiente de correlación	1,000	,576**

		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	247	247
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	247	247

**. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

En el p-valor=0,000 es menor a 0,05 esto nos indica rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna, es decir, que hay evidencia para demostrar que existe relación positiva entre la evaluación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio. Asimismo, se cuenta con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,576 que considera una correlación positiva considerable, es decir, mejorar la evaluación del Programa Vaso de Leche se mejora la calidad de atención en los beneficiarios del programa social.

4.2 Discusión

La discusión de la investigación permitió considerar los resultados encontrados compararlos con otras investigaciones relacionadas con las variables de Programa Vaso de Leche y Calidad de atención en los beneficiarios del distintos distritos o provincial a nivel nacional, conforme el siguiente detalle:

En el objetivo general indica determinar la relación entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025, en el que nos muestra un resultados de p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,607 que indica una correlación positiva considerable entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. Se realiza el análisis de comparación en el estudio de (Ancobar Berrospi, 2023) se encontró un p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de r de Pearson=0,624 que indica una correlación positiva moderada entre la gestión del programa Vaso de Leche y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. En el estudio de (Maquera Espinoza, 2025) se encontro un p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,642 que indica

una correlación positiva considerable entre la Gestión del programa Vaso de Leche y satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen Chen, distrito de Moquegua, 2023. En el estudio de (Rojas Vasquez, 2022) se encontró un p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,549 que indica una correlación positiva moderada entre el Programa Vaso de Leche y calidad de atención en los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021. Estas investigaciones refuerzan que mejorar la intervención del Programa Vaso de Leche mejora la calidad de atención en los beneficiarios en los comités de las localidades del distrito de San Antonio.

En el objetivo específico 1 indica determinar la relación entre la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025, en el que nos muestra un resultados de p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,610 que indica una correlación positiva considerable entre la selección del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. Se realiza el análisis de comparación en el estudio de (Ternero Tumes, 2025) sobre la eficacia de identificar a la población vulnerable para la protección de derechos fundamentales de alimentación en el Programa Vaso de Leche, en el que mostró que el 46,4 % de empadronados no presentan situación de pobreza y mostrarón entregas irregulares en el estudio de la eficacia del programa Vaso de Leche en el distrito de José Leonardo Ortiz. En el estudio de (Neira W. , 2020) se encontró como uno de los problemas principales que el 52 % de beneficiarios no estan en situación de pobreza y cuenta con recursos económicos revelantes en el estudio realiza en el estudio de la evaluación del programa de Vaso de Leche para optimizar los procesos de gestión en la Municipalidad Provincial de San Ignacion desde 2017 – 2020. En el estudio de (Cusicuna, 2023) mostró una filtración positiva en la selección de beneficiarios donde el 58 % aprobó la correcta evaluación socioeconomica en la evaluación del Programa de Vaso de Leche en la ciudad de Puno, 2023. Esto nos indica que realizar una adecuada selección de beneficiarios en el Programa de Vaso de Leche mejora la calidad de atención en los beneficiarios del distrito delSan Antonio, Moquegua 2025.

En el objetivo específico 2 indica determinar la relación entre la programación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025, en el que nos muestra un resultados de p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,591 que indica una correlación positiva considerable entre la programación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San

Antonio, Moquegua 2025. Se realiza el análisis de comparación en el estudio de (Velasquez Mio, 2023) se encontró que el 57,14 % de beneciarios muestra que la programación de recursos es ineficaz debido a la falta de presupuesto y recursos logísticos que han imposibilitado entregar oportunamente los alimentos realiza en el estudio de Gestión del Programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2019-2020. En el estudio de (Ancobar Berrospi, 2023) nos muestra un p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de r de Pearson=0,405 con la dimensión de planificación y la calidad de servicio lo que nos muestra una adecuada planificación contribuye en la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Esto nos indica que realizar una adecuada programación en el Programa de Vaso de Leche mejora la calidad de atención en los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

En el objetivo específico 3 indica determinar la relación entre la distribución del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025, en el que nos muestra un resultados de p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,585 que indica una correlación positiva considerable entre la distribución del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. Se realiza el análisis de comparación en el estudio de (Maquera Espinoza, 2025) nos muestra un p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,609 entre la dimensión de distribución y satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen Chen, distrito de Moquegua, 2023. En el estudio de (Clavijo Vinces, 2023) mostró como resultados que el 63 % considera regular la satisfacción en la puntualidad de la entrega, atención y distribución en el estudio satisfacción de las presidentas de comités del Programa de Vaso de Leche en el distrito de San Jacinto, Tumbes. En el estudio de (Velásquez, 2025) nos muestra que reportó un nivel bajo de servicio recibido la entrega de productos en el estudio de Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2019-2020. Esto indica que realizar una adecuada distribución en el Programa de Vaso de Leche mejora la calidad de atención en los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

En el objetivo específica 4 indica determinar la relación entre la supervisión del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025, en el que nos muestra un resultados de p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,589 que indica una correlación positiva considerable entre la supervisión del

Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. Se realiza el análisis de comparación en el estudio de (Ternero Tumes, 2025) se encontró como resultado en el proceso de fiscalización que el 46,4 % mostraron entregas irregulares, cantidades insuficientes y problemas logísticos de distribución afectaron la eficacia de la intervención del programa Vaso de Leche en la protección de derechos fundamentales de las poblaciones vulnerables del distrito de José Leonardo Ortiz 2024. En el estudio de (Neira W. , 2020) mencionaron que el 80 % de encuestados mostrarón que nunca vienen a supervisar las metas operativas y que los procesos de selección demorarán un mes de retraso. Esto nos indica que realizar una adecuada supervisión en el Programa de Vaso de Leche mejora la calidad de atención en los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

En el objetivo específico 5 indica determinar la relación entre la evaluación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025, en el que muestra un resultados de p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,576 que indica una correlación positiva considerable entre la evaluación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. Se realiza el análisis de comparación en el estudio de (Neira A. W., 2019) muestra que el 69 % de encuestados que la evaluación y el control de los factores optimizan la gestión del programa a través de indicadores que contribuyen en la medición de la intervención del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de San Ignacio. En el estudio de (Cusicuna, 2023) mostrarón que luego de realizar la evaluación del programa generaron indicadores positivos como que el 58 % de encuestados califica como una correcta determinar de beneficiarios, el 56,9 % afirma una adecuada atención y el 70,3 % considera una satisfacción en el programa social en la ciudad de Puno. Esto nos indica que realizar una adecuada evaluación en el Programa de Vaso de Leche mejora la calidad de atención en los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

PRIMERO. -

Se concluye que existe evidencia científica para determinar una relación con un p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,607 lo que indica un correlación positiva considerable entre el Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. Es decir que mejorar la intervención del Programa Vaso de Leche mejora la calidad de atención en los beneficiarios del distrito de San Antonio.

SEGUNDO. -

Se concluye que existe evidencia científica para determinar una relación con un p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,610 lo que indica un correlación positiva considerable entre la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. Es decir que mejorar la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche mejora la calidad de atención en los beneficiarios del distrito de San Antonio.

TERCERO. -

Se concluye que existe evidencia científica para determinar una relación con un p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,591 lo que indica un correlación positiva considerable entre la programación del Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. Es decir que mejorar la programación del Programa Vaso de Leche mejora la calidad de atención en los beneficiarios del distrito de San Antonio.

CUARTO. -

Se concluye que existe evidencia científica para determinar una relación con un p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,585 lo que indica un correlación positiva considerable entre la distribución del Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. Es decir que mejorar la

distribusión del Programa Vaso de Leche mejora la calidad de atención en los beneficiarios del distrito de San Antonio.

QUINTO. -

Se concluye que existe evidencia científica para determinar una relación con un p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,589 lo que indica un correlación positiva considerable entre la supervisión del Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. Es decir que mejorar la supervisión del Programa Vaso de Leche mejora la calidad de atención en los beneficiarios del distrito de San Antonio.

SEXTO. -

Se concluye que existe evidencia científica para determinar una relación con un p-valor=0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0,576 lo que indica un correlación positiva considerable entre la evaluación del Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. Es decir que mejorar la evaluación del Programa Vaso de Leche mejora la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio.

CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO. -

Se recomienda a la municipalidad del Distrito de San Antonio implementar estrategias para incrementar la cobertura mediante charlas, ferias e incentivos a las organizaciones de los comites de base que puedan elevar el nivel de atención y acceso a nuevos beneficiarios del Programa de Vaso de Leche (PVL) en el marco de lo establecido en la Ley N° 27470 Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa Vaso de Leche, asi como una correcta evaluación del padrón de beneficiarios en condición de pobreza o pobreza extrema de la comuna municipal del distrito de San Antonio.

SEGUNDO. -

Se recomienda a la municipalidad del Distrito de San Antonio realizar un monitoreo y seguimiento de la situación de pobreza y pobreza extrema que permita actualizar la acreditación documentaria en especial de los niños menores 0 a 6 años, madres gestantes y en períodos de lactancia y de exclusividad en condición de desnutrición o tuberculosis considerada una población de alta vulnerabilidad, esto permitirá una adecuada selección de beneficiarios a una población objetivo y de acuerdo a los cambios sociales y económicos que se encuentren pasando las familias de los cómites de administración del Programa de Vaso de Leche del distrito de San Antonio.

TERCERO. -

Se recomienda a la municipalidad del Distrito de San Antonio realizar un cronograma de programación más preciso y transparente con responsables que permite conocer los procesos y procedimientos de la distribución y atención de productos alimenticios a los cómites de administración del Programa Vaso de Leche con el fin de actuar en forma organizada conforme a la operatividad de prestación de servicio del Programa de Vaso de Leche del distrito de San Antonio.

CUARTO. -

Se recomienda a la municipalidad del Distrito de San Antonio realizar un programa de focalización que permita priorizar a la población más vulnerable la atención oportuna en los

procedimientos de distribución en el que contemple la norma sobre los niños menores 0 a 6 años, madres gestantes y en períodos de lactancia y complicaciones de salud. Asimismo, fortalecer los canales de distribución a fin de entregar la reción cruda y ración preparada en espacios de almacén acordes para su convervación en los cómites de administración del Programa de Vaso de Leche del distrito de San Antonio.

QUINTO. -

Se recomienda a la municipalidad del Distrito de San Antonio realizar inspección inopinadas sobre la utilización de los productos alimenticios en los cómites de administración del Programa de Vaso de Leche a fin de asegurar la correcta utilización de alimentos y los usos de espacios para consumir las racionas alimentarias a los beneficiarios locales de la comuna del distrito de San Antonio.

SEXTA. -

Se recomienda a la municipalidad del Distrito de San Antonio retroalimentar las acciones de trabajo con reportes de evaluación periódica sobre los procesos de selección, programación, distribución,supervisión y evaluación a los cómites de administración del Programa Vaso de Leche priorizando a la población más vulnerable a fin de cumplir con la normatividad y la entrega oportuna en la planificación períodica de entrega oportuna de productos a los beneficiarios del distrito de San Antonio.

REFERENCIAS

Alderman, H. B. (2024). School meals are evolving: Has the evidence kept up? *World Bank Research Observer, 39*(2), 159-176. doi:https://doi.org/10.1093/wbro/lkad012

Ancobar Berrospi, D. (2023). *Gestión del Programa Vaso de Leche y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Leoncio Prado: percepción de beneficiarios y evaluación de atención [Ficha/registro de tesis]. Repositorio CONCYTEC (ALICIA).* Retrieved from https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_3296c5c18beec34a35ff19fc8bf563f2

Antón, L. M. (2016). *Nivel de gestión del programa social vaso de leche en la Municipalidad Distrital de Jaén [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].* Retrieved from https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/1312/Tesis%20Ant%c3%b3n%20Llontop%20Sarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta edicion.* Venezuela: Editorial EPISTEME. Retrieved from https://books.google.co.ve/books?id=y_743ktfK2sC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Barnabas, B. A. (2023). Impact of homegrown school feeding program on smallholders' farmer household food security in northeastern Nigeria. *Foods, 12*(12), 2408. doi:https://doi.org/10.3390/foods12122408

Becvar, D. (2000). *El desarrollo humano como proceso de creación de significado y construcción de realidad.* Retrieved from https://psycnet.apa.org/record/2000-07390-004

Bernaldo, D. C., & Falcon, E. S. (2020). *Análisis de la gestión del programa de vaso de leche en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2019.* Retrieved from http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2523/1/T026_46578622_T.pdf

Bliznashka, L. M. (2025). Effect of adding milk to a micronutrient-fortified high-energy biscuit school feeding programme in Yemen: A cluster-randomized controlled trial. *The Journal of Nutrition. Advance online publication., 4*(12), 12-34. doi:https://doi.org/10.1016/j.tjnut.2025.06.021

Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). Un modelo de múltiples etapas de evaluaciones de la calidad y el valor del servicio por parte de los clientes. (JSTOR, Ed.) *Oxford University Press*(17), 375-384. Retrieved from https://www.jstor.org/stable/2626833

Cáceres, A. C. (2010). *Acceso a los programas sociales de transferencias de ingresos de protección a la infancia por parte de los hogares de jóvenes con hijos.* Retrieved from

http://ceyds.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/215/2014/06/Tesis_Adriana.pdf

Carmona Valdés, S. E. (2015). La contribución de la vida social al bienestar en la vejez. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento, 3*(8), 393-401. Retrieved from https://www.redalyc.org/journal/4576/457644946010/html/

Castillo, D. J. (2018). *Programa social Vaso de Leche y participacion comunitaria en el Centro Poblado Pampa San Alejo - Barranca 2017.* Retrieved from https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/425/TFCS-02-21.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Celina Oviedo, H., & Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría, 34*(4). Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009#:~:text=%C3%ADtem%20(33).-,Interpretaci%C3%B3n%20del%20coeficiente%20alfa%20de%20Cronbach,que%20hay%20redundancia%20o%20duplicaci%C3%B3n.

Centers for Medicare & Medicaid Services. (2009). *Quality of care.* Retrieved from https://www.cms.gov/priorities/innovation/key-concepts/quality-care

Centro de Estudios sobre Nutricion Infantil. (2003). *Programas Alimentarios en Argentina.* Retrieved from CESNI: https://cesni-biblioteca.org/archivos/35-programas_alimentarios_en_argentina.pdf

Cerna, A. L. (2010). *Manual operativo del Programa del Vaso de Leche.* Retrieved from https://www.monografias.com/trabajos82/manual-operativo-programa-del-vaso-leche/manual-operativo-programa-del-vaso-leche2.shtml

Chávez León, D. R. (2023). *Identificación de factores de satisfacción y calidad de atención en beneficiarios del Programa del Vaso de Leche — Municipalidad de Huánuco [Tesis de pregrado]. Repositorio Universidad de Huánuco.* Retrieved from https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4278/Chavez%20Leon%2C%20Dina%20Roxana.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Cisterna Zenteno, C. d., & Díaz Larenas, C. H. (2022, Enero). *Estilos de aprendizaje predominantes en adultos mayores: una primera aproximación.* (Scielo, Ed.) doi:10.4151/07189729

Clavijo Vinces, L. Y. (2023). *Satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de comités: estudio de caso [Tesis de pregrado]. Repositorio Universidad Nacional de Tumbes.* Retrieved from https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstreams/b0c70d78-bb21-

4ef2-a9e9-1a71ea58c9b5/download

Congreso de la Republica. (2001, Junio 03). *Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche.* Retrieved from https://www.mef.gob.pe/es/normatividad/por-instrumento/leyes/6565-ley-n-27470-1/file

Congreso de la República. (2016, Octubre 13). *Ley del Código de Ética de la Función Pública.* Retrieved from https://portal.munimolina.gob.pe/descargas/pdf/Ley27815.pdf

Contraloria de la Republica. (2024). *Informe de Control Concurrente Nº 037-2024-OCI/0380-SCC.* Retrieved from https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2024CSI038000038&TIPOARCHIVO=ADJUNTO

Contraloria de la Republica. (2025, enero 31). *Informe de Control Concurrente (n° 005-2025-0C1/2489-SCC).* Retrieved from https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2025CSI248900004&TIPOARCHIVO=ADJUNTO

Contraloria de la Republica. (2025, Marzo 18). *Informe de Control Concurrente Nº 014-2025-OCI/0475-SCC*. Retrieved from https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2025CSI047500014&TIPOARCHIVO=ADJUNTO

Contraloría General de la República. (2023). *Informe del Programa del Vaso de Leche 2022 (Informe anual).* Plataforma del Estado Peruano. Retrieved from https://www.gob.pe/institucion/contraloria/colecciones/2385-programa-vaso-de-leche

Contraloría General de la República. (2024). *Informe del Programa del Vaso de Leche 2023 (Informe N° 003-2024-CG/SOCC-IC).* Plataforma del Estado Peruano. Retrieved from https://www.gob.pe/institucion/contraloria/informes-publicaciones/tipos/60-informe

Cusicuna, J. (2023). Evaluación de un programa social en la ciudad de Puno, Perú: filtración, cobertura y eficacia del Programa Vaso de Leche. *Gestionar: revista de empresa y gobierno., 2*(4). Retrieved from https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/91

Darity, W., & Goldsmith, A. (1996). Psicología social, desempleo y macroeconomía. *Revista de perspectivas económicas, 10*(1), 121-140. doi:10.1257/jep.10.1.121

Defensoria del Pueblo. (2023). *Defensoria.gob.pe.* Retrieved from defensoria.gob.pe: https://www.defensoria.gob.pe/grupos_de_proteccion/adultos-mayores/

Defensoría del Pueblo. (2024). *Documento defensorial N.º 002-2024-DP/ADDS: Análisis y evaluación de la gestión y ejecución presupuestal del Programa de Vaso de Leche en los*

distritos de Lima Metropolitana (julio 2024). Defensoría del Pueblo. Retrieved from https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2024/08/Informe-PVL-29-de-agosto-2024-1.pdf

Destaw, Z. W. (2022). Impact of school meals on educational outcomes in Addis Ababa, Ethiopia. *Public Health Nutrition, 25*(9), 2614–2624. doi:https://doi.org/10.1017/S1368980022000799

Di Prima, S. N. (2022). Home-grown school feeding: Implementation lessons from a pilot in a poor ethnic minority community in Vietnam. *Food & Nutrition Bulletin, 43*(3), 271–302. doi:https://doi.org/10.1177/03795721221088962

Diener, E. (1984). Bienestar subjetivo. *Boletín Psicológico, 96*(3), 542-575. doi:https://doi.org/10.1037/0033-2909.95.3.542

Diener, E., Emmons, R., Larsen, R., & Griffin, S. (1985, Febrero). *La escala de satisfacción con la vida.* doi:10.1207/s15327752jpa4901_13

Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quarterly, 44*(3), 166-206. Retrieved from https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC2690293/

El Programa Especial de Leche. (2025, mayo 16). *usa.gov*. Retrieved from usa.gov.español: https://www.usa.gov/es/comida-gratis-en-escuela

Esteban, G. (2025). *Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando-provincia de Leoncio Prado-2024.* Retrieved from https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/6249/Esteban%20Ocalio%2c%20Gladis%20Rosy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Esteban, M. M. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios "Lomas del Paraíso" distrito Villa María del Triunfo, Lima [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].* Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8963

Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *esup.edu.pe.* Retrieved from https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Gajate, G. &. (2003). *El impacto del Vaso de Leche sobre el nivel de nutrición infantil (Economía y Sociedad, CIES).* Retrieved from https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/gajateinurritegui.pdf?utm_source=chatgpt.com

Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios.* Retrieved from

https://libros.fondoeditorial.uru.edu/index.php/lb/catalog/download/13/39/122?inline=1

Garcia Sanz , M. P., & Garcia Meseguer, M. (2012). *UCM.* Retrieved from https://ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf

Griffin, M. (2005). Panorama general de los programas mundiales de leche escolar. *Ponencia presentada en la 3.ª Conferencia Internacional sobre Leche Escolar*, pp. 11-14. Retrieved from https://fil-idf.org/dairys-global-impact/school-milk-knowledge-hub/overview-of-programs-worldwide/

Guerra Orozco, S. E., Acosta Chávez, D. A., & Guerra Bretaña, R. M. (2021, diciembre 01). *Scielo.* Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412021000400014

Guevara, J. M. (2018). *Repositorio ucv.* Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2019). *Análisis de datos multivariados- septima edicion.* Aprendizaje Cengage. Retrieved from https://www.drnishikantjha.com/papersCollection/Multivariate%20Data%20Analysis.pdf

Hermida, P. D., Tartaglini, M. F., & Stefani, D. (2016, junio). Actitudes y significados acerca de la jubilación: un estudio comparativo de acuerdo al género en adultos mayores. *Liberabit, 22*(1), 57-66. Retrieved from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272016000100005

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación.* Méxivo: McGRAW-HILL. Obtenido de: https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf.

Hernández Zamora, Z. E., Hernández Loeza, O. R., & Rodríguez Viveros, E. (2010, agosto 15). El Grupo de Ayuda como Alternativa para Mejorar la Calidad de Vida del Adulto Mayor. (Redalyc, Ed.) *Psicología Iberoamericana, 18*(2), 47-55. doi:10.21149/11580

Hernandez, J. O. (2015). *Plan de acción para un envejecimiento activo y saludable Honduras, Agosto 2015-2017.* Retrieved from https://extranet.who.int/countryplanningcycles/sites/default/files/planning_cycle_repository/honduras/plan_de_accion_para_un_envejecimiento_activo_y_saludable_2015-2017.pdf

Herrera, R. C. (2019). *Satisfacción del Programa vaso de Leche en las Socias de la Directiva de*

los Comités del Programa Vaso de Leche del Distrito Catacaos, Piura—2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37944/Herrera_RCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

INDECOPI. (2015). Retrieved from consumidor.gob.pe: https://www.consumidor.gob.pe/servicios-publicos

INEI. (2020). *inei.* Retrieved from https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/09.pdf

Institute of Medicine. (2001). *Crossing the quality chasm: A new health system for the 21st century.* National Academy Press. Retrieved from https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25057539/

International Labour Organization. (2024). *World Social Protection Report 2024–26: Social protection for food security and beyond (Informe).* ILO. Retrieved from https://www.ilo.org/global/publications/world-social-protection-report

Kahneman, D., & Krueger, A. (2006). Avances en la medición del bienestar subjetivo. *La revista de perspectivas económicas, 20*(1), 3-24. Retrieved from https://www.jstor.org/stable/30033631

Lancioni, G., Reilly, M., Singh, N., Oliva, D., & Groeneweg, J. (2002). Impacto de los programas de estimulación versus programas basados en microinterruptores en los índices de felicidad de personas con pluridiscapacidad profunda. *Investigacion en discapacidades del desarrollo, 23*(2), 149-160. Retrieved from https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0891422202000926?via%3Dihub

Le Coq , J., Guéneau, S., Grisa, C., & Niederle, P. (2021, x x). *Políticas Públicas y Sistemas Alimentarios en América Latina.* Rio de Janeiro: E-papers Serviços Editoriais Ltda. doi:x

León, F. M. (2010). *Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el Programa de Abasto Social de Leche Liconsa y el Programa 70 y más a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social [Tesis de maestría, Universidad Iberoamericana].* Retrieved from http://ri.ibero.mx/handle/ibero/1209

Ley Nº 27444. (2001, Miercoles 11). *El peruano.* Retrieved from Leyes. Congreso de la Republica: https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27444.pdf

Lino, S. D. (2024). *Repositorio uncp.* Retrieved from https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/11980/T010_45319389_M.

pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, D. S.-P. (2024). Serving hope: Rethinking school meal programs in Latin America. *The Lancet Regional Health – Americas, 36*, 100818. doi:https://doi.org/10.1016/j.lana.2024.100818

Mamani, M. (2019). *Evaluación de la focalización del Programa Vaso de Leche en el Perú para el año 2017.* Retrieved from https://repositorio.unap.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9bc01ea1-1c33-4a74-a093-3bd45aa44f81/content

Maquera Espinoza, K. G. (2025). *Gestión del programa vaso de leche y satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen Chen, Distrito Moquegua 2023.* Moquegua. Obtenido de: https://repositorio.unam.edu.pe/items/88a43938-c051-48e4-ba74-416b55dca69c: Universidad Nacional de Moquegua.

Medina Romero, M., Rojas Leon, R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R., Martel Carranza, C., & Castillo Acobo, R. (2023). *Metodología de la investigacion tecnicas e instrumentos de investigacion.* Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. doi:10.35622/inudi.b.080

Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Programa de Vaso de Leche.* Retrieved from https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=243&id=393&lang=es-ES

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2007). *https://www.mimp.gob.pe/.* Retrieved from https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/CIAM_pautas.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2023). *mimp.gob.pe.* Retrieved from Plataforma del Estado Peruano: https://www.gob.pe/21665-centro-integral-de-atencion-al-adulto-mayor-ciam

Ministerio de Salud de Colombia. (2023). Retrieved from https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/envejecimiento-vejez.aspx#:~:text=Las%20personas%20envejecen%20de%20m%C3%BAltiples,a%C3%B1os%20de%20edad%20o%20m%C3%A1s.

Mohammed, B. B. (2023). Effect of school feeding program on academic performance of primary school adolescents: A prospective cohort study. *Clinical Nutrition ESPEN, 5*, 187–192. doi:https://doi.org/10.1016/j.clnesp.2023.05.017

Monje Alvarez, C. A. (2011). *uv.mx/rmipe/file.* Retrieved from https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-

investigacion.pdf

Mora, C. C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing, 10*(1).

Municipalidad Distrital de la Alianza Tacna. (2024). *Reglamento de Organizacion y Funciones del Comité de Adminsitración y Comites del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital.* Retrieved from https://web.munialtoalianza.gob.pe/img/services/17490552101749055210doc0074102025 0603083223pdf.pdf

Neira, A. W. (2019). *Evaluación del programa de vaso de leche en Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].* Retrieved from http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/6282

Neira, W. (2020). *Evaluación del Programa de Vaso de Leche para optimizar los Procesos de Gestión – Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2017.* Retrieved from https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6782/Neira%20Alberca,%20 Wilfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Neves, C. (2021, marzo 6). *Revistas Izquierdas.* Retrieved from https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7905483.pdf

Neyra, W. (n.d.). https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6782/Neira%20Alberca,%20 Wilfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Nina Hinojosa, R. D. (2022, Septiembre 14). *repositorio.unam.edu.pe.* doi:D095_72259718_EP.pdf (1.85 MB)

Organizacion Mundial de la Salud. (2022). *WHO Global Framewrk on well-being and.* Retrieved from https://cdn.who.int/media/docs/default-source/health-promotion/spanish_framework4wellbeing_05092023.pdf?sfvrsn=c602e78f_20&download =true

Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 16-54. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

Pasache Quispe, K. P. (2022). *Apoyo social y depresion en adultos mayores, CARPAM "San Juan de Dios", Ica – 2022.* Retrieved from https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10916/Pasache%20Quispe,%

20Karim%20Pamela.pdf?sequence=11

Pavot, W., & Diener, E. (1993). Revisión de la escala de satisfacción con la vida. *Evaluación psicológica, 5*(2), 164-172. doi:10.1207/s15327752jpa4901_13

Porras Velázquez, A. (2017). *Diplomado en Análisis de Información Geoespacial-conceptos básicos de estadística.* Retrieved from https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/157/1/13-Conceptos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica%20-%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf

PREDES. (2016). *El Programa del Vaso de Leche en el Perú (lectura de apoyo).* PREDES. Retrieved from https://www.predes.org.pe/wp-content/uploads/2017/11/programa_vaso_-leche.pdf

Prensa Regional. (2022, noviembre 12). Se conformó Comité de Administración del Programa Vaso de Leche de San Antonio. *Prensa Regional*. Retrieved from https://prensaregional.pe/se-conformo-comite-de-administracion-del-programa-vaso-de-leche-de-san-antonio/

Ramírez Coronel, A. A., Malo Larrea, A., Martínez Suarez, P. C., Montánchez Torres, M. L., Torracchi Carrasco, E., & González León, F. M. (2020). Origen, evolución e investigaciones sobre la Calidad de Vida: Revisión Sistemática. *39*(8), 954-959. doi:10.5281/zenodo.4543649

Raveenthiranathan, L. R. (2024). Impact of free school lunch program on nutritional status and academic outcomes among school children in India: A systematic review. *BMJ Open, 14*(7), e080100. doi:https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-080100

República del Perú. (2001). *Ley N.° 27470, Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche (y modificatorias).* MEF. Retrieved from https://www.mef.gob.pe/es/normatividad/por-instrumento/leyes/6565-ley-n-27470-1/file

Rivera, G. T. (2016). *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" de la Policía Nacional del Perú. Lima, Setiembre 2013 – Febrero 2014.* Retrieved from https://files01.core.ac.uk/download/pdf/323341959.pdf

Rivero Lazo, M. S., Meneses Jara, P. W., Garcia Cespedes, J., Anibal Rivero, R. A., & Zevallos Choy, E. L. (2021). *Metodología de la investigación.* Huánuco – Huánuco – Amarilis - Perú : Universidad Nacional Hermilio Valdizán . Retrieved from unheval.edu.pe/webs:

https://www.unheval.edu.pe/webs/repositoriounheval/descargar?file=6929a54a6c2d1bd23441c809ba825225b278cdc705294fd6c403596238cbac25a56d61feb38643fa5f2b03501b227c81a8c72f60416ff3dd32ad73dd72e8b95f15d5a6bdc4944a053dfb5714537863680c

Rodríguez Martín, C. R., Vega Ramírez, F., Martínez Cortés, M. d., García Goldsmith, M., Padilla Góngora, D., & López Liria, R. (2010). La satisfacción con el entorno como factor influyente en la calidad de vida de las personas mayores institucionalizadas. *INFAD Revista de Psicologia, 2*(1), 827-832. Retrieved from https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832325086.pdf

Rojas Vasquez, M. H. (2022). *Programa vaso de leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.* Moquegua. Obtenido de: https://repositorio.unam.edu.pe/items/88e5d564-e4a5-4bcc-982d-c1988c5bd1df: Universidad Nacional de Moquegua.

Rojas, M. H. (2022). *Programa vaso de leche y calidad de atencion a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.* Retrieved from Repositorio Alicia: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAM_819d2937f31c0f8034c496754fb536ad/Details

Saamanya, J. (2005). *Documento presentado en la 1ª Conferencia Regional sobre Leche Escolar de África Oriental y Meridional.* Retrieved from https://www.fao.org/fileadmin/templates/est/COMM_MARKETS_MONITORING/Dairy/Documents/School_Milk_Program_and_National_Dairy_Development___Uganda_01.pdf

Salas, D. C., & Mamani, E. F. (2024). *Propuesta de mejora para optimizar la logística de almacenamiento y distribución del programa social "Vaso de Leche" en la Municipalidad Distrital de Socabaya, Arequipa-2023.* Retrieved from https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCON_34664ebb1527d8ca9155ee02a0cf9fd5/Details

Santa Cruz, F. (2015, Septiembre 29). *Justificación de la investigación.* Retrieved from http://florfanysantacruz.blogspot.pe/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html

Servicio de Investigación Económica. (2004). Programa Especial de Leche. In S. d. Económicos, *Efectos de los programas de asistencia alimentaria y nutrición en la nutrición y la salud* (Vol. III, pp. 308-311). Estados Unidos: USDA. Retrieved from https://ers.usda.gov/sites/default/files/_laserfiche/publications/46556/30238_fanrr19-3o_002.pdf#:~:text=and%20child%20care%20institutions%20that,families%20and%20elementary%20school%20children

Sirgy, J., Michalos, A., Ferriss, A., Easterlin, R., Pavot, W., & Patrick, D. (2006). El movimiento de investigación sobre la calidad de vida (CV): pasado, presente y futuro. *Investigación de Indicadores Sociales, 76*(3), 343–466. doi:https://doi.org/10.1007/s11205-005-2877-8

Solano Hernandez, E. (2023). *XARXA.* Retrieved from .tesisenred.net/: https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/688338/Solano_Hernandez_Ernesto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Spill, M. K.-Y. (2024). Universal free school meals and school and student outcomes: A systematic review. *JAMA Network Open, 7*(8), e242482. Retrieved from https://jamanetwork.com/journals/jamanetworkopen/fullarticle/2822155

Suárez, B. (2019). *Caracterización del Programa del Vaso de Leche.* MEF. Retrieved from https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso.pdf

Ternero Tumes, C. E. (2025). *Eficacia del Programa Vaso de Leche en la protección de derechos fundamentales de poblaciones vulnerables en José Leonardo Ortiz, 2024 [Tesis de pregrado]. Repositorio Universidad Señor de Sipán.* Retrieved from https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/20.500.12802/15302/1/Ternero%20Tumes%20Cecilia%20%26%20%20Vasquez%20Sampen%20Celida.pdf

United Nations Children's Fund. (2021). *Child Nutrition Report 2021: Fed to Fail (Reporte).* UNICEF Data. Retrieved from https://data.unicef.org/resources/fed-to-fail-child-nutrition-report-2021/

Universidad Nacional del Altiplano. (2015). *Percepcione de las socias sobre Organizacion y Funcionamiento de los Comites del Programa Vaso de Leche de la Ciudad de Moquegua.* Retrieved from https://vriunap.pe/fedu/upload/2021/p00001187-3-Proy.pdf

Valle Taiman, A., Manrique Villavicencio, L., & Revilla Figueroa, D. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación.* Pontificie católica del Perú. Retrieved from https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf

Vásquez, H. E. (2006). *Programas sociales: ¿de lucha contra la pobreza? Casos emblemáticos.* MEF. Retrieved from https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/Programas_Sociales_EVasquez.pdf

Velasquez Mio, J. M. (2023). *Gestión del programa vaso de leche en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2019-2020.* Retrieved from https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/12787/Velasquez_Mio_Ja

zmin_Milagros_Del_Eden.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velásquez Mío, J. M. (2023). *Gestión del programa vaso de leche en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2019-2020 [Tesis de pregrado]. Repositorio Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.* Retrieved from https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/12787/Velasquez_Mio_Jazmin_Milagros_Del_Eden.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Velásquez, D. V. (2025). Estilos de vida y estado nutricional en madres beneficiarias del Programa Vaso de Leche de un asentamiento humano — Lima, 2024. *Investigación e Innovación, 5*(1), 5-13. doi:https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/2127

Villahermosa, Q. R. (2016). *Participación de las beneficiarias del programa "Vaso de Leche" de la Municipalidad distrital de Lampa [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].* Retrieved from https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/4168

Virginia, A., Morón, M., Córdova, M., & María, G. (2012). Evaluación y correlación de variables bioquímicas, antropométricas y de consumo de riboflavina, hierro y vitamina A en escolares venezolanos. *Scielo, 25*(1), pp. 16-24. Retrieved from https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-07522012000100003

World Health Organization. (2024). *Fact sheet: Quality health services.* WHO. Retrieved from https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services

Zapata, E. M. (2011). El Programa del Vaso de Leche en el Perú. *Gestión Pública y Desarrollo*, 17-19. Retrieved from http://mail.peruserver.com/gestionpublica.org.pe/plantilla/rxv5t4/1029474941/enl4ce/2011/ene/revges_1160.pdf

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: criterios para la tesis "EL PROGRAMA DE VASO DE LECHE Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE SAN ANTONIO, MOQUEGUA 2025".

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Interrogante general IG. ¿Cuál es la relación entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025? Interrogantes específicas IE1. ¿Cuál es la relación entre la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios de distrito de San Antonio, Moquegua 2025? IE2. ¿Cuál es la relación entre la programación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025? IE3. ¿Cuál es la relación entre	Objetivo General OG. Determinar la relación entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. Objetivos específicos OE1. Determinar la relación entre la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. OE2. Determinar la relación entre la programación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de	Hipótesis general HG. Existe relación positiva entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. Hipótesis específicas HI1: Existe relación positiva entre la selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. HI2: Existe relación positiva entre la programación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. HI3: Existe relación positiva entre la distribución del	Variable Programa Vaso de Leche Dimensiones • Selección de beneficiarios • Programación • Distribución • Supervisión • Evaluación Variable Calidad de Atención Dimensiones • Trato cordial al usuario • Aptitud de brindar información • Tiempo de respuesta • Entrega adecuada • Facilidad de acceso	TIPO: Básica DISEÑO: No experimental Transversal NIVEL: Descriptivo correlacional POBLACIÓN: 844 usuarios del Programa Vaso del distrito san Antonio MUESTRA: Con una muestra de 247 usuarios del Programa Vaso de Leche del distrito san Antonio

la distribución del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025? IE4. ¿Cuál es la relación entre la supervisión del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025? IE5. ¿Cuál es la relación entre la evaluación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025?	San Antonio, Moquegua 2025. OE3. Determinar la relación entre la distribución del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. OE4. Determinar la relación entre la supervisión del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. OE5. Determinar la relación entre la evaluación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.	Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. HI4: Existe relación positiva entre la supervisión del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención por los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025. HI5: Existe relación positiva entre la evaluación del Programa Vaso de Leche y la calidad de atención a los beneficiarios del distrito de San Antonio, Moquegua 2025.	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario

*Nota***.** Elaboración propia.

ANEXO 2. Instrumentos de medición

CUESTIONARIO DE EL PROGRAMA DE VASO LECHE

El presente cuestionario es una herramienta para recopilar información y establecer los criterios para la tesis "EL PROGRAMA DE VASO DE LECHE Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE SAN ANTONIO, MOQUEGUA 2025". 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

	Variable Servicio del Programa Vaso de Leche	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: 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?					
Dimensión 2: 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?					

Dimensión 3: 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?					
Dimensión 4: 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?					
Dimensión 5: Evaluación						
18	¿El programa exige la priorización a los beneficiarios, incluyendo a los menores de 6 años?					
19	¿El programa cumple con la planificación periódica para la distribución de los productos?					
20	¿El programa cumple con la distribución oportuna de la ración cruda?					

Muchas gracias, por su colaboración.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

El presente cuestionario es una herramienta para recopilar información y establecer los criterios para la tesis "EL PROGRAMA DE VASO DE LECHE Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE SAN ANTONIO, MOQUEGUA 2025". 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

	Variable Calidad de Atención	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Trato cordialal usuario						
1	¿Qué eficiente es por parte del personal en el mayor interés en atenderlo?					
2	¿Los trabajadores practican valores, dentro y fuera de la Institución?					
3	¿por parte del personal usted se siente atendido con amabilidad?					
4	¿El personal mantiene un acercamiento respetuoso con usted?					
Dimensión 2: Aptitud de brindar información						
5	¿Los servidores públicos orientan con información verídica y de forma clara?					
6	¿Se siente seguro al momento de realizar sus respectivos pagos (cuotas)?					
7	¿La municipalidad mantiene comunicación con sus usuarios por medios digitales (internet)?					
8	¿La municipalidad cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y seguridad?					

9	Durante la atención en la municipalidad recibió una adecuada y satisfactoria atención.					
10	Los servidores de la municipalidad brindan solución a las necesidades de los usuarios					
11	Los trabajadores ediles brindan de manera eficaz en primera atención.					
12	Usted cuando realiza alguna queja son solucionadas a través de llamadas telefónicas.					
Dimensión 4: Entrega adecuada						
13	Considera usted que el trabajador es eficiente en sus labores					
14	Considera usted que el personal debe tener conocimientos suficientes para adaptarse al campo laboral.					
15	Considera usted que el personal cumple con sus labores en la atención personalizada.					
16	Considera usted que el personal presta el tiempo prudente para escuchar las consultas de los usuarios.					
Dimensión 5: Facilidad de acceso						
17	Usted recibe la información necesaria cuando tiene alguna duda.					
18	Considera a la tecnología como elemento clave para mejorar la calidad de servicio.					
19	Las oficinas de cada área cuentan con el espacio suficiente para que puedan transitar					
20	El personal lo escucha con atención a sus dudas o problemas.					

Muchas gracias, por su colaboración.

ANEXO 3. Validación de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1. Título de la investigación: "EL PROGRAMA DE VASO DE LECHE Y CALIDAD DE ATENCION EN LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE SAN ANTONIO,2025"

1.2. Nombre de instrumento: Cuestionario de Programa de Vaso de Leche

II. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																	X			
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																X				
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	X			
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																	X			
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																		X		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																	X			
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																	X			
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																	X			
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																	X			

Promedio de valoración: 80

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	Germán Wilber Machicado Lea	**DNI**	00514934
Dirección Domiciliaria	Urb. Enrique Lopez Albujar Mz-N Lote 6 II Etapa	**Teléfono/ Celular**	958-996089
Grado Académico	Doctor	**Fecha**	12/11/25
Medición	Aplicable		

Dr. Germán W. Machicado Lea
DOCTOR EN EDUCACIÓN
DNI: 00514934

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1.Título de la investigación: "EL PROGRAMA DE VASO DE LECHE Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE SAN ANTONIO, 2025"

1.3.Nombre de instrumento: Cuestionario de Calidad de Atención

II. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																	X			
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																	X			
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																	X			
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																	X			
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																	X			
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																		X		
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																		X		
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																	X			

Promedio de valoración: 83

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno
e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	Germán Wolbey Machicado Lea	**DNI**	00514934
Dirección Domiciliaria	Urb. Enrique Lopez Albujar Mz-N Lote 6 II Etp	**Teléfono/ Celular**	952996090
Grado Académico	Doctor	**Fecha**	12/11/25
Medición	Aplicable		

Dr. Germán W. Machicado Lea
DOCTOR EN EDUCACIÓN
DNI 00514934

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1. Título de la investigación: "EL PROGRAMA DE VASO DE LECHE Y CALIDAD DE ATENCION EN LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE SAN ANTONIO,2025"

1.2. Nombre de instrumento: Cuestionario de Programa de Vaso de Leche

II. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		89		
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																	85			
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																80				
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	83			
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																	82			
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																	82			
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																	83			
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																	84			
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																80				
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																	81			

Promedio de valoración: 84

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	Alfredo Raúl Sotomayor Chambilla	**DNI**	04742249
Dirección Domiciliaria	VIMCOOP, MZA. "C" - Lote 8	**Teléfono/ Celular**	978279479
Grado Académico	Magister en Gestión Pública	**Fecha**	11/11/2025
Medición	Aplicable		

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1.Título de la investigación: "EL PROGRAMA DE VASO DE LECHE Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE SAN ANTONIO, 2025"

1.3.Nombre de instrumento: Cuestionario de Calidad de Atención

II. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		86		
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																	82			
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																80				
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	81			
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																	83			
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																	81			
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																80				
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																80				
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																	82			
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																	83			

Promedio de valoración: 83

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	Alfredo Raúl Sotomayor Chamsilla	**DNI**	04742249
Dirección Domiciliaria	Vimcoop, MzA"C"-Lote 8	**Teléfono/ Celular**	978279479
Grado Académico	Magister en Gestión Pública	**Fecha**	11/11/2025
Medición	Aplicable		

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1.Título de la investigación: "EL PROGRAMA DE VASO DE LECHE Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE SAN ANTONIO, 2025"

1.3.Nombre de instrumento: Cuestionario de Calidad de Atención

II. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																			X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																	X			
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																	X			
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																	X			
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																			X	
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

Promedio de valoración: 93

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	Magaly Julia Calli Caparó	**DNI**	40546010
Dirección Domiciliaria	Asoc. 11 de diciembre mz. e-2 lte. 13	**Teléfono/ Celular**	920212006
Grado Académico	Licenciada en Educación	**Fecha**	11/11/2025
Medición	Aplicable		

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1.Título de la investigación: "EL PROGRAMA DE VASO DE LECHE Y CALIDAD DE ATENCION EN LOS BENEFICIARIOS DEL DISTRITO DE SAN ANTONIO,2025"

1.2.Nombre de instrumento: Cuestionario de Programa de Vaso de Leche

II. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																			X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																	X			
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																	X			
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																	X			
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																			X	
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

Promedio de valoración: 93

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	Magaly Julia Ccalli Esparcati	**DNI**	40546010
Dirección Domiciliaria	Asoc. 11 de diciembre manzana e-2 lte. 13	**Teléfono/ Celular**	920212006
Grado Académico	Licenciada en Educación	**Fecha**	11/11/2025
Medición	Aplicable		

Firma del experto

ANEXO 4. Población de estudio

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO
OFICINA GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA
LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMAIÓN PUBLICA -LEY 27806

CARTA N° 092-2025-MDSA/LTAIP

San Antonio 09 de octubre del 2025

SEÑOR(a):
RUTH ELIZABETH QUISPE MAMANI
Dirección:
Presente. –

Asunto : Remito Información
Ref. : Solicitud S/N – Reg. 118999

De mi mayor consideración:

Por medio del presente me dirijo a usted, para saludarlo Cordialmente; y en atención al documento de la referencia mi despacho cumple con remitir información relacionada a su solicitud.

Por lo que en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 11° del Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el texto único ordenado por Ley N° 27806. "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública", se remite información en referencia a lo solicitado, para los fines que estime por conveniente.

-Se adjunta **02** folios

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad, para reiterarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente.

Municipalidad Distrital San Antonio
Abog. Rodolfo Fredy Pari Hilaseca
Responsable de Entregar
Información de Acceso Publico

SECRETARIA GENERAL /LEY N°27806

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN	SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	PROGRAMA DE VASO DE LECHE

Tramite 122713.-2025

INFORME N°0138 -2025- MDSA/GM/GDES/SGDS/PVL/YCCH

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO
SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
15 SEP 2025
N° EXP. 03 FIRMA 15:29

A	**: LIC. MARIO ROJAS QUISPE** SUB GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL
DE	**: LIC. YESICA ESTHER COLANA CHAVEZ** ESPECIALISTA DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE.
ASUNTO	**: Remito información**
REFERENCIA	**: registro 113999**
FECHA	: San Antonio, 15 de setiembre 2025

Mediante el presente, me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y, a la vez, remitirle la información solicitada según el documento de referencia, detallada a continuación:

1. Cantidad total de beneficiarios del Programa de Vaso de Leche (año 2024)

- Total de beneficiarios: **844**

2. Distribución de beneficiarios por grupos etarios y condición

Grupo etario / condición	**Cantidad**
Menores de 1 año	70
Niños de 1 a 6 años	390
Madres gestantes	14
Madres lactantes	58
Niños de 7 a 13 años	42
Personas con TBC	2
Adultos mayores (ancianos)	175
Personas con discapacidad	93
Total	**844**

3. Número de comités activos del Programa de Vaso de Leche (año 2024)

N°	**Nombre del Comité de Vaso de Leche**	**Zona**
1	Norma Salinas	San Antonio
2	Nuevo Promuvi	San Antonio
3	María Elena Boyano	San Antonio

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO
Lic. Yesica Esther Colana Chávez
ESPECIALISTA PVL
COP. 13971

3

N°	Nombre del Comité de Vaso de Leche	Zona
4	Santísima Virgen María	San Antonio
5	Veracruz	San Antonio
6	La Voz de la Esperanza	San Antonio
7	UPA San Antonio	San Antonio
8	Santa Rosa de Lima	San Antonio
9	Filomeno Coloma	San Antonio
10	Los Rosales - 14 de Junio	San Antonio
11	Los Angelitos de la Diosa Isis	San Antonio
12	Divino Niño Jesús	San Antonio
13	María de Nazareth	San Antonio

Total de comités activos: 13

4. Frecuencia de entrega de raciones alimentarias

- Ración de leche fresca cruda: **250 cc**
- Ración de mixto de cereales precocidos (avena, cañihua, cebada, kiwicha, quinua y trigo con frutas deshidratadas, enriquecidos con vitaminas y minerales): **40 gramos**

5. Monto total asignado y ejecutado para la adquisición de insumos alimentarios (año 2024)

- Monto transferido: **S/ 165,162.00**

Por lo expuesto, remito la documentación para los fines que estime por conveniente.

Sin otro particular, me despido de usted con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO
Lic. Vesica Esther Colana Chávez
ESPECIALISTA PVL
COD. 13973

2

Moquegua, 08 de septiembre de 2025

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO
TRÁMITE DOCUMENTARIO
RECIBIDO
08 SEP 2025
Reg. N° 115999
N° EXP. 30958 | FOLIO 01 | HORA 13:08 | FIRMA
OBSERVACIONES

CARTA N° 01_REQM_ 2025

Señor
Ing. Santos Eulogio Villegas Mamani
Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Antonio

Referencia: Programa Vaso de Leche – Sub Gerencia de desarrollo social

ASUNTO: Solicitud de transparencia sobre información del Programa Vaso de Leche para Proyecto de investigación de la Universidad

De mi consideración:

Yo, **Ruth Elizabeth Quispe Mamani**, con DNI N° 73619029, y como san antoniana, en mi calidad de bachiller de la carrera de Gestion Publica y Desarrollo Social, y con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, me permito solicitar a su despacho, en base al derecho de acceso a la información pública, se me proporcione la siguiente documentación oficial certificada respecto al **Programa Vaso de Leche** implementado en el Distrito de San Antonio durante el año 2024, para motivos de estudio de proyecto de investigación para obtener mi grado.

Solicitar en precisión:

1. **Copia Certificada de la cantidad total de beneficiarios del Programa Vaso de Leche en el año 2024.**
2. **Copia Certificada de la distribución de los beneficiarios por grupos etarios y condición (niños de 0 a 6 años, gestantes, lactantes, personas con discapacidad, adultos mayores, etc.).**
3. **Copia Certificada del número de comités activos de Vaso de Leche en el año 2024.**
4. **Copia Certificada de la frecuencia de entrega de raciones alimentarias a los beneficiarios.**
5. **Copia Certificada del monto total asignado y ejecutado para la adquisición de insumos alimentarios en el Programa Vaso de Leche durante 2024.**

Espero que esta solicitud sea atendida dentro de los plazos establecidos por la ley, por convenir a los intereses de la transparencia y el acceso a la información pública. Agradezco que los resultados sean enviados a la dirección indicada o, si es posible, de manera virtual a través del correo electrónico ruthquispemamani98@gmail.com , o por celular al número **956100877** para coordinar cualquier detalle adicional.

Atentamente,

Ruth Elizabeth Quispe Mamani
73619029

ANEXO 5. Prueba piloto

	V1 PROGRAMA VASO DE LECHE																			
ID_Encuestado	V1_P1	V1_P2	V1_P3	V1_P4	V1_P5	V1_P6	V1_P7	V1_P8	V1_P9	V1_P10	V1_P11	V1_P12	V1_P13	V1_P14	V1_P15	V1_P16	V1_P17	V1_P18	V1_P19	V1_P20
1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
2	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
7	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
8	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
9	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
12	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
13	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
14	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
15	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
18	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
19	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	V2 CALIDAD DE ATENCIÓN																			
ID_Encuestado	V2_P1	V2_P2	V2_P3	V2_P4	V2_P5	V2_P6	V2_P7	V2_P8	V2_P9	V2_P10	V2_P11	V2_P12	V2_P13	V2_P14	V2_P15	V2_P16	V2_P17	V2_P18	V2_P19	V2_P20
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
7	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
8	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
9	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
12	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
13	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
14	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
15	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
18	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
19	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO 6. Confiabilidad

Escala: CUESTIONARIO DE PROGRAMA VASO DE LECHE

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	20

Escala: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ANEXO 7. Base de datos del estudio

	V1. PROGRAMA VASO DE LECHE																			
	D1. SELECCIÓN DE ACTIVIDADES				D2. PROGRAMACIÓN				D3. DISTRIBUCIÓN				D4. SUPERVISIÓN					D5. EVALUACIÓN		
ENC	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**	**P6**	**P7**	**P8**	**P9**	**P10**	**P11**	**P12**	**P13**	**P14**	**P15**	**P16**	**P17**	**P18**	**P19**	**P20**
1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
2	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
7	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
8	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
9	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
12	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
13	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
14	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
15	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
18	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
19	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	3	3	2	2	3	3	3	5	4	3
22	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4
23	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4
24	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
25	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
26	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4

27	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
28	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3
29	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2
30	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
31	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
32	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
33	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
35	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
37	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
41	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
42	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
45	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4
46	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
47	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
48	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
49	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
51	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4
52	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
53	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
57	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4

61	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
62	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
64	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
65	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
66	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
68	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
69	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
72	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
73	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
76	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
77	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
81	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
86	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
87	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
91	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2

95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
99	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
103	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
104	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
105	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
106	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
107	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
108	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5
109	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
110	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
117	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
118	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2
119	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
120	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
121	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
122	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
123	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
124	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
126	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
127	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
128	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1

129	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
130	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
131	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
132	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
135	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
136	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
137	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
138	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2
139	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
140	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
141	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
142	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
143	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
144	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
145	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
146	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
147	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
148	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
149	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
150	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
151	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
153	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
155	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
156	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
158	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
159	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
161	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
162	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

163	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
164	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4
165	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
166	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4
167	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
169	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
171	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
172	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
174	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
175	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
176	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
177	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
179	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
182	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3
183	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
186	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
187	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
188	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
189	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
190	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
194	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
195	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
196	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3

197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
198	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
201	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
202	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
203	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4
204	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
205	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
206	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
207	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
208	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
209	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
210	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
212	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2
213	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
215	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
219	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
220	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
221	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
222	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
223	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
224	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
227	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
228	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
229	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
234	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2
235	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
236	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
237	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
238	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
239	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
240	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
241	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
242	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
243	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
244	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
245	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
247	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

	V2. CALIDAD DE ATENCIÓN																			
	D1. TRATO CORDIAL				D2. APTITUD DE LA INFORMACIÓN				D3. TIEMPO DE RESPUESTA				D4. ENTREGA ADECUADA				D5. FACILIDAD DE ACCESO			
ENC	**C1**	**C2**	**C3**	**C4**	**C5**	**C6**	**C7**	**C8**	**C9**	**C10**	**C11**	**C12**	**C13**	**C14**	**C15**	**C16**	**C17**	**C18**	**C19**	**C20**
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
7	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
8	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
9	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4

10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
12	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
13	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
14	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
15	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
18	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
19	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	5	5	3	3	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3
22	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5
23	4	4	3	4	4	5	1	2	4	4	3	2	5	5	4	4	4	5	4	4
24	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4
25	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
27	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
28	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
29	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
30	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
31	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
32	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
34	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
36	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
41	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
43	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4

44	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
46	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
47	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
48	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
49	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
55	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
56	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4
59	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
60	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
64	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
65	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
66	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
67	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
72	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
77	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

78	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
82	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
88	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
89	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
91	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
92	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
93	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
95	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
96	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
97	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
98	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
102	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
104	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
105	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
108	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
111	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5

112	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
113	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
114	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
117	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
119	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
121	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
122	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
123	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
124	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
127	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
128	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
129	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
130	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
131	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
133	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
137	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	1
138	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
140	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
142	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
143	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
144	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
145	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

146	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
147	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
148	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
149	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
150	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
151	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
160	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4
161	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3
162	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
163	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4
164	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4
165	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
167	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
168	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
169	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
171	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
172	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4
173	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
174	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4
175	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
176	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
177	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
178	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
179	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4

180	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
182	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
183	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
186	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
187	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
190	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
191	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
192	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
193	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
195	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
196	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
197	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
198	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1
199	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
200	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
201	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
202	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
203	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
204	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
205	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
206	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
207	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
208	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
209	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
210	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
211	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
213	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4

214	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
216	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
219	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
220	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
221	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
222	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
223	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
227	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
228	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4
229	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
230	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
231	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
232	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
233	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
234	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
235	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
236	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
238	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
239	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
240	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
242	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
243	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3
244	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
245	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
246	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
247	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4

ANEXO 8. Panel fotográfico



Comité de vaso de Leche Vera Cruz



Comité de vaso de Leche Nuevo Promuvi



Comités de vaso de Leche



Comité de vaso de Leche en evento

"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 : Ruth Elizabeth Quispe Mamani
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N° : 73619029
Correo electrónico : ruthquispe.mamani98@gmail.com
Teléfono/Celular : 956100877

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) Artículo 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 ( )

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

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 Atención a los beneficiarios del Distrito de San Antonio, Moquegua 2025"
b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra : https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) : 5.00.
c) Fecha de publicación : 26-05-2026

6. DATOS DEL ASESOR:

a) Nombres y Apellidos : Oscar Ivan Mamani Mamani
b) DNI/Pasaporte/Cédula : 71978390
c) ORCID : 0000-0003-1907-5865

FIRMA :

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 73619029
NOMBRES Y APELLIDOS : Ruth Elizabeth Quispe Mamani

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

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 : 73619029

NOMBRES Y APELLIDOS : Ruth Elizabeth Quispe Mamani

FECHA : 09-06-2026



ANEXO VIII

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS / TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo, Ruth Elizabeth Quispe Mamani,
bachiller de la Escuela Profesional de:
Gestión Pública y Desarrollo Social,
de la Universidad Nacional de Moquegua, identificado(a) con DNI Nº... 73619029, autor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis / Trabajo de suficiencia profesional denominado:
"Programa vaso de Leche y calidad de Atención a los beneficarios del Distrito de San Antonio, Moquegua 2025"

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor. Por tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado total ni parcialmente.
2. El trabajo de investigación no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación constituirán aporte a la realidad investigada.

Soy consciente de que, el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en el trabajo de investigación, así como de los derechos sobre la obra presentada.

Moquegua, 09 de Junio, 2026



Huella digital

Ruth Elizabeth Quispe Mamani

Nombres y Apellidos:
DNI: 73619029

Ruth QUISPE

TESIS 27.05.2026

TESIS

TESIS

Universidad Nacional de Moquegua

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3585305650

Fecha de entrega
2 jun 2026, 10:43 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
2 jun 2026, 10:48 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
Tesis_Ruth_Quispe_-_Ortograf_a_revisadafinal1.pdf

Tamaño del archivo
3.7 MB

135 páginas

38.110 palabras

167.649 caracteres

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Fuentes principales

11% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

Texto oculto
1 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

11% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Moquegua 5%
2	Internet	repositorio.unam.edu.pe 3%
3	Internet	hdl.handle.net 1%
4	Internet	repositorio.unheval.edu.pe <1%
5	Internet	repositorio.unc.edu.pe <1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Cajamarca <1%
7	Publicación	Champi Huillca, Doris Armanda. "Gestión del constructivismo en el proceso de ap... <1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo <1%
9	Publicación	Calsina Ponce, Angel Jogues. "El gobierno electrónico y la gestión administrativa ... <1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez <1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga <1%

12 Internet
repositorio.ucv.edu.pe <1%

13 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Piura <1%

14 Publicación
Rocío Verónica Ñañez Tuero, Yony Farfan Robles, Elvio Tintaya Zegarra, Antonio C... <1%

15 Trabajos del estudiante
Universidad Católica de Santa María <1%

16 Publicación
Mamani Coaquira, Humberto. "La neuroeducación y desempeño docente en la Es... <1%

17 Publicación
Abanto Huambo, Rocio Teresa. "Analisis de la gestion del programa vaso de leche... <1%

18 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Autonoma de Chota <1%

19 Internet
repositorio.udh.edu.pe <1%

20 Publicación
"Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Vo... <1%

21 Publicación
Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación e... <1%

22 Publicación
Rojas Santillán, Luis Eduardo. "Sistema de Indicadores Para Evaluar el Desempeñ... <1%

Universidad Nacional de Moquegua

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO
N° 531-2026-CU

Moquegua, 13 de agosto de 2026

VISTOS:

La Resolución de Consejo de Facultad N° 180-2026-CF-FACCS-UNAM, emitida por el Decano de la Facultad de Ciencias Sociales; el Informe Técnico N° D0104-2026-SG-GT, emitido por la Especialista Administrativo II de Grados y Títulos; el Informe N° D0380-2026-UNAM-R-SG, emitido por el Secretario General de la UNAM; el Proveído N° 3912-2026-R, emitido por el señor Rector; el Acuerdo del Pleno del Consejo Universitario de Sesión Extraordinaria N° 34-2026-SE-CU-UNAM, de fecha 12 de agosto de 2026; y,

CONSIDERANDO:

Que, conforme al cuarto párrafo del artículo 18 de la Constitución Política del Perú, dispone que cada Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Y el artículo 8° de la Ley N° 30220-Ley Universitaria, establece que la referida autonomía inherente a las Universidades, se ejerce de conformidad con la Constitución y demás normativa aplicable. Concordante con el artículo 1, de la Ley N° 31520, Ley que restablece la autonomía y la institucionalidad de las universidades peruanas, así como la Ley N° 32141, Ley que modifica la Ley N° 30220-Ley Universitaria, a fin de fortalecer la institucionalidad de las Universidades Públicas licenciadas;

Que, el artículo 58 de la Ley N° 30220-Ley Universitaria, establece que el Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la Universidad. Concordante con el artículo 18° del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua, aprobado bajo Resolución de Asamblea Universitaria N° 015-2025-AU-UNAM;

Que, el artículo 59 de la Ley Universitaria-Ley N° 30220, establece las atribuciones del Consejo Universitario, y específicamente el numeral 59.9 establece; Conferir los grados académicos y los títulos profesionales aprobados por las Facultades y Escuela de Posgrado, así como otorgar distinciones honoríficas y reconocer y revalidar los estudios, grados y títulos de universidades extranjeras, cuando la universidad está autorizada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Concordante con el numeral 14, del artículo 20° del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua;

Que, mediante la Resolución de Consejo de Facultad N° 180-2026-CF-FACCS-UNAM, de fecha 21 de julio de 2026, el Consejo de Facultad de Ciencias Sociales aprobó el otorgamiento de Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social a favor de la Bach. RUTH ELIZABETH QUISPE MAMANI, identificada con código N° 2015101041 y DNI N° 73619029, egresada de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quien ha cumplido con los requisitos académicos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos, (...);

Que, mediante Informe Técnico N° D0104-2026-SG-GT de fecha 04 de agosto de 2026, e Informe N° D0380-2026-UNAM-R-SG de fecha 05 de agosto de 2026, el Secretario General de la UNAM, remite al Rectorado el expediente para el trámite de Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social a favor de la Bachiller: RUTH ELIZABETH QUISPE MAMANI de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quien se encuentra apta para la expedición del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, al haber cumplido satisfactoriamente con los requisitos legales y reglamentarios, exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, razón por la cual, el señor Secretario General incluye dicho expediente como punto de agenda para ser tratado en Sesión Extraordinaria de Consejo Universitario de fecha 12 de agosto de 2026;

Que, el artículo 44° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria señala que las universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los Títulos Profesionales que correspondan, a nombre de la Nación (...). Asimismo, la Ley N° 31803, modifica el artículo en mención adicionando; La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) determina los criterios, así como establece y supervisa el procedimiento administrativo para el reconocimiento de grados y títulos otorgados en el extranjero, en el marco de la normativa vigente;

Que, el numeral 45.2 del artículo 45° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, precisa los requisitos mínimos para la obtención del título profesional, como son: el grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Asimismo, establece que el título profesional solo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 1153-2021-UNAM, se aprobó el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, el cual fue modificado a través de las Resoluciones de Comisión Organizadora N° 410; 453 y 890-2022, N° 880-2023-UNAM y N° 081, 484-2024-UNAM el cual establece los requisitos y norma los procedimientos para la obtención de los grados académicos y títulos profesionales conferidos por esta Casa Superior de Estudios;

Que, bajo el amparo de los considerandos precedentes, el Pleno del Consejo Universitario en Sesión Extraordinaria N° 34-2026-SE-CU-UNAM, de fecha 12 de agosto de 2026, emitió el siguiente acuerdo: POR UNANIMIDAD: CONFERIR, a nombre de la Nación el Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social por la modalidad de Tesis a la Bachiller: RUTH

Domicilio Legal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

Universidad Nacional de Moquegua

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO

N° 531-2026-CU

Moquegua, 13 de agosto de 2026

ELIZABETH QUISPE MAMANI, de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas por el artículo 18 de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220 Ley Universitaria, el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua, y a lo acordado por el pleno del Consejo Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: CONFERIR, A NOMBRE DE LA NACIÓN, a la Bachiller

- **RUTH ELIZABETH QUISPE MAMANI**

El **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL.**

Por la modalidad de TESIS, de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua.

ARTÍCULO 2°: ENCARGAR, al Secretario General de la UNAM, para que realice las acciones pertinentes relacionadas con la inscripción correspondiente en el Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU.

ARTÍCULO 3°: DISPONER, el cumplimiento de la presente Resolución a todas las dependencias de la Universidad Nacional de Moquegua.

ARTÍCULO 4°: DISPONER la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua www.unam.edu.pe

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE;

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA SECRETARÍA GENERAL

MTRO. JOSE LUIS PACHECO CACERES
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA CONSEJO UNIVERSITARIO

DR. HUGO RUBEN MARCA MAQUERA
RECTOR
PRESIDENTE DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

DISTRIBUCIÓN:
VRA,
VRI,
FACCS,
EPGPDS,
GyT
DASA,
OTI
Interesado,
C.c. Arch.

Domicilio Legal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe