UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL CENTRO POBLADO DE CHEN- CHEN, DISTRITO MOQUEGUA 2023

TESIS

PRESENTADA POR:

KAREN GORETY MAQUERA ESPINOZA

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA - PERÚ

2025

Folio N° 04

ACTA DE SUSTENTACIÓN

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

II. Documento de aprobación para la sustentación:
Resolución de Facultad N° 034-2025-D-FACCS-UNAM
Fecha: 25-03-2025

III. El Jurado ha dictaminado la (el) tesis, TITULADO:
Gestión del programa Vaso de Leche y Satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chan Chan, distrito Moquegua, 2023.

Bachiller: Karen Gorety Maquera Espinoza
Asesor Principal: Dr. Roberto Tito Condori Perez
Co- Asesor:.....

IV. Se dictamina:
Como: Aprobado por Unanimidad la sustentación de manera:

Presencial [X] Virtual [ ]

Con nota: Catorce (14) por lo que; Sí [X] No [ ]

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

Siendo las 13:20 horas, del 25 de Marzo del año 2025 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado por el Jurado.

PRESIDENTE
MSc. Nataday Vargas Torres

PRIMER MIEMBRO
Dra. MARIBEL ALEJANDRINA RODRIGUEZ YUCRA

SEGUNDO MIEMBRO
Dr. Cesar Juan Mamani Mamani

TESISTA
Karen Maquera Espinoza

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida, la dicha y la fuerza para seguir adelante a pesar de los obstáculos, ya que de ellos he tenido mayor aprendizaje y experiencia.

A mis padres, Juana Espinoza y Rodolfo Maquera, por hacerme una mujer de bien y enseñarme que todo lo que comienza tiene que terminar, muchos de mis logros se los debo a ustedes, entre los que incluye este.

A ustedes les dedico con amor cada éxito.

Gracias mamá y papá.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por las bendiciones que derrama sobre mi persona y ser soporte espiritual en los momentos más difíciles, brindándome la fortaleza necesaria para superar cada obstáculo y persistir hasta alcanzar mis metas.

A mi asesor, el Dr. Roberto Tito, por su estímulo en la pesquisa. También al Programa Vaso de Leche, por ser parte de esta experiencia que enriquece como profesional y ser humano.

Finalmente, a los beneficiarios del programa, quienes me recibieron con respeto y amabilidad durante la recolección de datos, compartiendo conmigo sus necesidades, opiniones sobre el programa y aportes valiosos.

RESUMEN

La presente pesquisa tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen – Chen,2023; a través de una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básica y nivel correlacional, en una población estimada en 337 beneficiarios de 10 comités de vaso de leche, que mediante muestreo estratificado se obtuvo una muestra de 181 beneficiarios, a quienes se les aplicó los instrumentos de ambas variables previamente validados por juicio de expertos y confiabilidad de nivel alto. En ese sentido, se recolectó y procesó la información a través del programa estadístico SPSS v. 26, cuyos resultados muestran que el 82,3 % de los encuestados señala que la relación entre la Gestión del programa vaso de leche y la satisfacción es de nivel óptimo. Además, se demostró que existe relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023; debido a que el valor de sig=0,000; demostrando una correlación positiva, así mismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,642; lo que significa un nivel fuerte de relación entre las variables. Del mismo modo, se halló correlación entre la gestión del programa Vaso de Leche y las dimensiones de puntualidad, atención al beneficiario y distribución, ya que el sig=0,000; y su Rho= 0,584 Rho=0,508 y Rho=0,609.

Palabras claves: *Gestión del Programa Vaso de Leche, satisfacción, puntualidad, atención al beneficiario y distribución.*

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the management of the Vaso de Leche program and the satisfaction of the beneficiaries of the Chen – Chen Population Center - 2023; through a quantitative approach methodology, basic type and correlational level, in a population estimated at 337 beneficiaries of 10 Vaso de Leche committees, which through stratified sampling a sample of 181 beneficiaries was obtained, to whom the instruments of both variables were applied previously validated by expert judgment and high level reliability. In this sense, the information was collected and processed through the statistical program SPSS v. 26, whose results show that 82.3% of respondents indicate that the relationship between the management of the Vaso de Leche program and satisfaction is optimal. In addition, it was shown that there is a direct and significant relationship between the management of the Vaso de Leche program and the satisfaction of the beneficiaries of the Chen – Chen Population Center, Moquegua district, 2023; because the value of sig=0.000; demonstrating a positive correlation, likewise, the Spearman's Rho correlation coefficient is 0.642; which means a strong level of relationship between the variables. Similarly, a correlation was found between the management of the Vaso de Leche program and the dimensions of punctuality, attention to the beneficiary and distribution, since sig=0.000; and its Rho= 0.584 Rho=0. 508 and Rho=0.609.

Keywords: *Vaso de Leche program management, satisfaction, punctuality, attention to the beneficiary and distribution.*

ÍNDICE

DEDICATORIA I
AGRADECIMIENTO II
RESUMEN III
ABSTRACT IV
ÍNDICE DE TABLAS VII
ÍNDICE DE FIGURAS IX
ÍNDICE DE ABREVIATURAS X
I. Planteamiento del problema 13
1.1 Descripción y formulación del problema 13
1.2 Objetivos 17
1.3 Justificación 18
1.4 Hipótesis 19
1.5 Variables 19
II. Marco teórico 25
2.1 Antecedentes 25
2.2 Bases teóricas 31
2.2.1 Programa Vaso de Leche 31
A. Evolución del Programa Vaso de Leche en el Perú 31
B. Concepto de la Gestión del Programa Vaso de Leche 32
C. Organización macro, meso y micro del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad 33
D. Ración alimenticia diaria 36
E. Beneficiarios que reciben el Programa Vaso de Leche según SISFOH 38
F. ¿Por qué no funcionan los programas alimentarios y nutricionales? 41
G. Dimensiones de la Gestión del Programa de Vaso de Leche 41
2.2.2 Satisfacción 45
A. Concepto de satisfacción 45
B. Enfoques teóricos de la satisfacción 46
C. Niveles de satisfacción 47
D. Conductores que impactan en la satisfacción de las personas 49

E. Dimensiones de la satisfacción 50
2.3 Definición y glosario de términos 51
III. Metodología 53
3.1 Tipo y nivel de investigación 53
3.2 Ámbito temporal y espacial 54
3.3 Población y muestra 54
3.4 Instrumentos 56
3.5 Procedimientos 59
3.6 Análisis de datos 60
IV. Resultados y discusión 62
4.1 Presentación de resultados, ... 62
4.2 Resultados descriptivos de las variables-dimensiones 63
4.3 Resultados correspondientes a objetivos 66
4.3.1 Determinar la relación entre la Gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023. 66
4.3.2 Determinar la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023. 68
4.3.3 Determinar la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023. 70
4.3.4 Determinar la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023. 72
4.4 Comprobación de hipótesis 73
4.5 Discusión 79
V. Conclusiones 82
VI. Recomendaciones 84
VII. Referencias bibliográficas 85
VIII. Anexos 93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Gestión del programa Vaso de Leche 21
Tabla 2. Operacionalización de la satisfacción 23
Tabla 3. Requerimiento Mínimo de vitaminas y minerales por ración /día 37
Tabla 4. Requerimiento Mínimo de energía por ración/ día 37
Tabla 5. Distribución energética diaria por ración del Programa Vaso de Leche 37
Tabla 6. Transferencias a la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, con respecto al Programa Vaso de Leche (2020-2021-2022-2023) 39
Tabla 7. Programación del presupuesto del Programa Vaso de Leche distribuidos los gastos en IV trimestres – 2022 40
Tabla 8. Población de beneficiarios de los 10 Comités de Vaso de Leche del Centro Poblado de Chen-Chen 55
Tabla 9. Proporción de la muestra para la aplicación de los instrumentos 56
Tabla 10. Tabla de Kuder Richarson 58
Tabla 11. Edad de los beneficiarios del programa Vaso de Leche 62
Tabla 12. Grado de instrucción y estado civil de los beneficiarios del programa Vaso de Leche 62
Tabla 13. Resultados de las dimensiones de la gestión del programa Vaso de Leche 63
Tabla 14. Resultados de las dimensiones de la satisfacción 65
Tabla 15. Relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y satisfacción..... 66
Tabla 16. Relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad 68
Tabla 17. Relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y la dimensión Atención al beneficiario 70
Tabla 18. Relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y la dimensión distribución 72
Tabla 19. Prueba de normalidad 74
Tabla 20. Grado de relación según el coeficiente de correlación 75
Tabla 21. Correlación entre la Gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción 75
Tabla 22. Correlación entre Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad 76

Tabla 23. Correlación entre Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario..... 77
Tabla 24. Correlación entre Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución..... 78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Propuesta de modelo de Gestión de Programa Vaso de Leche 42
Figura 2. Relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y satisfacción 66
Figura 3. Relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad 68
Figura 4. Relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario 70
Figura 5. Relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución 72

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

- CABA. Programa alimenticio del sector Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- DGGU. Dirección General de Gestión de Usuarios
- INEI. Instituto Nacional de Estadísticas e Informática
- MEF. Ministerio de Economía y Finanzas
- MIDIS. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
- ODS. Objetivos de Desarrollo Sostenible
- PASL. Programa de Abasto Social de Leche Linconsa
- PAE. Programa de Alimentación Escolar
- PRODIA. Proyecto de Desarrollo Integral Andino
- PAMI. Programa de Atención Materno Infantil
- PVL. Programa Vaso de Leche
- SAM. Desnutrición Aguda Severa
- SISFOH. Sistema de Focalización de Hogares
- RUBPVL. Registro Único de Beneficiarios de Programa Vaso de Leche

INTRODUCCIÓN

El Programa del Vaso de Leche es una iniciativa social peruana creada en 1984 con el objetivo de combatir la desnutrición y mejorar la salud de los sectores más vulnerables, especialmente niños y madres gestantes o lactantes en situación de pobreza y pobreza extrema. Esta política social nació ante la urgente necesidad de atender las carencias alimentarias que afectan a una parte importante de la población en el Perú, en un contexto de crisis económica y alta.

La Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto es encargado de realizar la gestión del programa vaso de leche en los Centros poblados de San Francisco, Cercado, San Antonio, El Siglo, Mariscal Nieto, Los Ángeles, Estuquiña, Alto la Villa, y el Centro Poblado de Chen - Chen, con la finalidad de la entrega de ración diaria de leche, lo que representa un apoyo alimentario a la población más vulnerable.

En la actualidad, Centro Poblado de Chen - Chen cuenta con 10 Comités de Vaso de Leche, denominadas: Dominga Llosa de Durand, Flor de Cantuta, 7 de Junio, Alain Hays, Bello Amanecer, Florencia Chocano, Las Tres Marías, Divina Misericordia, Sumas Wassy 2008 y Sol & Arena; en cuya organización reciben los insumos para la preparación de alimentos que contienen cereales tales como la avena, cañihua, cebada, kiwicha y trigo con frutos deshidratados enriquecidos con vitaminas y minerales, cuyas características son energía: mín. 364 Kcal; proteínas 11,3 g/100g, grasa 400 a 1100 g; carbohidratos 71,0 9/100 g; acidez: máx. 0,2 %, humedad máx. 13,5 %, cenizas 2,0 %, fibra cruda: 1,80 máx. y la leche fresca.

En ese sentido, los comités de madres asumen la responsabilidad de velar por la transparencia y efectividad del programa. Estas mujeres gestionan el almacenamiento y distribución de los insumos, además de fiscalizar el uso adecuado de los recursos asignados. Sin embargo, la satisfacción de los beneficiarios respecto al programa varía considerablemente y depende de factores como la puntualidad, atención al beneficiario y distribución adecuada del vaso de leche.

La presente pesquisa se focalizó en analizar la relación entre la gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen. Por consiguiente, la investigación está compuesta por seis capítulos:

En el Capítulo I se expone la realidad problemática; en este se aborda el contexto internacional, nacional y local en relación con la gestión del programa Vaso

de Leche y su impacto en la satisfacción de los beneficiarios en Centro Poblado de Chen - Chen. El capítulo abarca la formulación del problema, los objetivos, las hipótesis y la definición operativa de las variables.

El Capítulo II desarrolla el Marco teórico, donde incluye antecedentes derivados de tesis y artículos de revistas indexadas, con un máximo de cinco años de antigüedad, relacionados con la gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción. Así mismo, las bases teóricas que sustentan la investigación y, por último, se definen los conceptos clave para mejor comprensión.

En el Capítulo III se presenta la Metodología; esta investigación se clasifica como un estudio básico de nivel correlacional con enfoque cuantitativo. La población incluye a 337 beneficiarios del programa Vaso de Leche, de la cual se extrajo, mediante muestreo estratificado, una muestra de 181 beneficiarios, a quienes se les aplicaron encuestas, y posteriormente, se llevó a cabo el procesamiento de los datos y la obtención de los resultados.

En el Capítulo IV se muestran los resultados que fueron obtenidos mediante el procesamiento de datos en el programa SPSS v.26 y se presentaron en tablas y figuras, acompañados de un análisis e interpretación, respondiendo así a los objetivos e hipótesis planteados en la investigación. Posteriormente, se desarrolló la discusión, cuyo propósito principal es contrastar estos hallazgos con otros estudios previos.

El Capítulo V expone las conclusiones que provienen del cumplimiento de objetivos e hipótesis de la relación de la gestión de Vaso de Leche y satisfacción.

Finalmente, en el Capítulo VI se dan las recomendaciones, en donde se presentan propuestas dirigidas a las autoridades pertinentes para que evalúen posibles modificaciones que mejoren la gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción en el Centro Poblado de Chen- Chen.

I. Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, a pesar los grandes avances en la tecnología, todavía se cuenta con cifras muy altas y preocupantes sobre la desnutrición que sufren los niños en el mundo, se calcula que alrededor de 16 millones de niños padecen de Desnutrición Aguda Severa (SAM), ello es equivalente a 2,4 % del total de niños del mundo, lo que significa que, su riesgo de mortalidad es 9 a 11 veces más alto que la de otro niño, por ende, esta sombría realidad tiene como desenlace a un total de 1 a 2 millones de niños que mueren cada año por esta enfermedad. Lo más alarmante es que, los niveles se han mantenido desde los años de 1990 hasta 2011, donde hubo un pequeño descenso de 58 a 52 millones de niños con desnutrición severa aguda; por ende, es necesario analizar que ésta desencadena en otras enfermedades, tales como diarrea, malaria, sarampión, etc. Sólo el 20 % del total tiene acceso a un tratamiento, es decir, 1 de cada 3 niños tiene una atención de salud. (Navarro y Marrodán, 2018, p. 10)

Los indicadores, que miden este problema mundial, son los valores que refleja un menor de edad en su tamaño, composición y proporcionalidad corporal, en contraste con un niño sano y de edad igual (Navarro y Marrodán, 2018, p. 27); este problema condiciona al niño a niveles bajos de crecimiento, aprendizaje y desarrollo; por consiguiente, no podrán aportar al Producto Interior Bruto Nacional más por el contrario, serán los pobres del mañana. (Navarro y Marrodán, 2018, p. 17)

En ese sentido, a nivel mundial existen políticas para contrarrestar este problema, como la Agenda 2030, con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), cuyos países miembros de las Naciones Unidas alinean estratégicamente sus políticas internas para el cumplimiento de los objetivos, el objetivo 2 corresponde al tema de seguridad alimentaria. (CEPAL, 2018, p. 19).

El Perú no es ajeno a este problema, la desnutrición crónica infantil; se agravó más en la segunda mitad de los años ochenta cuando la situación económica era deprimente, debido a una gran crisis de hiperinflación que

conllevaron al aumento de pobreza y desnutrición, es entonces, que el Estado Peruano implementa programas sociales como: Proyecto de Desarrollo Integral Andino (PRODIA), y Programa de Atención Materno Infantil (PAMI), Programa de Alimentación Escolar (PAE), sin embargo, la cobertura era escasa, por lo que la Municipalidad Metropolitana ejecutó programa piloto en el año 1983-1984, cuya propuesta se sostenía en la corresponsabilidad de las madres de familia y su organización mediante los comités de Vaso de Leche (Suárez, 2003, p. 15). Es así que, en el año 1985, el gobierno de Fernando Belaunde Terry suscribe la Ley 24059 con el objetivo de la creación del programa en todos los municipios provinciales de la República". (PREDES, 2017, p. 4).

Desde entonces, se viene ejecutando el Programa Vaso de Leche, que según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2013), lo define como un programa que entrega una ración alimentaria diaria específicamente leche en cualquiera de sus formas, a la población que tiene condición de pobreza y extrema pobreza. (p. 1). En ese sentido, Antón (2016), sostiene que, para el funcionamiento del programa, debe tener como base la planificación, organización, ejecución y supervisión (p.15), mediante esta sinergia de procesos se busca disminuir las afecciones que aquejan a la población vulnerable, es decir, mujeres gestantes, niños y niñas y personas con enfermedades en todo el país.

De esta manera, el indicador de desnutrición que venía disminuyendo en periodo del 2009 al 2019, cambió a raíz de la pandemia del Covid – 19, aumentando en 0,5 puntos porcentuales: Lo que significa que, para el año 2022 se alcanzó el 15 % de desnutrición crónica del país; así mismo, en cuanto a la anemia, se tenía una ligera disminución durante el periodo considerado del 2012 al 2014, equivalente a 17,3 puntos porcentuales; no obstante, el valor alcanzado para el 2021 fue 27,8 % y para el primer periodo del 2022 aumentó en 0,4 puntos porcentuales, es decir, un valor de 28,2 % a nivel nacional. (MINSA, 2022, p. 5)

En el año 2021, tratando de mejorar la cobertura, el Programa Vaso de Leche registró un total de 1 089 158 usuarios, cuya mayor concentración fue en la región Lima con 364 807 beneficiarios (33,5 %). Así mismo, las regiones

de Tumbes, Madre de Dios y Amazonas fueron los que registraron más del 95 % de atenciones a la primera prioridad. (CGR, 2022, p. 63).

Ahora bien, la región Moquegua, ubicada en el sur del país, cuenta con un total de 4572 menores evaluados, encontrándose 203 casos de niños con riesgo de desnutrición aguda, equivalente a 4,4 % (MINSA, 2022, p. 21); así mismo, evaluaron 1367 niños con respecto a la detección de anemia, resultando 260 casos positivos, lo que representa el 19 % de la población analizada (p. 25); por último, en cuanto a la detección de desnutrición crónica, se obtuvo 164 positivos de un total de 3882 evaluados (p. 28). En consecuencia, para la atención de estos niños y de aquellos que se encuentran propensos a estas afecciones, el Programa Vaso de Leche tiene registrado a un total de 1119 beneficiarios atendidos en la región, en su mayoría niños de la zona rural. (CGR, 2022, p. 45).

No obstante, el registro de ser beneficiario no garantiza la satisfacción, que de acuerdo a Westbrok y Relly (1983), señala que la satisfacción es una respuesta emocional producto de proceso evaluativo – cognitivo, resultante de la percepción de una acción, condición u objeto, en contraste con las expectativas y necesidades de las personas; ello significa que, la satisfacción se genera por una percepción buena del servicio o producto bien entregado.

En ese sentido, para que el Programa Vaso de Leche logre la satisfacción debe contar con una atención al beneficiario adecuada; es decir, un buen trato a la entrega del servicio y funcionamiento del mismo (Esteban, 2017, p. 31), este debe estar basado en calidad, prioridad, trato amable, conocimiento de deberes y derechos; así mismo, la puntualidad es muy importante, sin ella, solo genera ira en los beneficiarios, desencadenando en disertación. Y, por último, la distribución, que consiste en entregar el servicio en las condiciones óptimas, para ello requiere de la aplicación de técnicas y estrategias, planteadas con anterioridad. (Escobar, 2012, p.1).

Al respecto, la pesquisa de Zuñiga (2019), evidencia que el 45,1 % siente un nivel de satisfacción regular, mientras que 21,5 % de beneficiarios se sienten insatisfechos porque no son atendidos de forma adecuada y oportuna. Del mismo modo, Esteban (2017), obtuvo que el 29,5 % de beneficiarios del programa se encuentran insatisfechos y el 45,9 %

regularmente satisfechos. En cambio, Silva et al. (2021), muestra que el 44,3 % de beneficiarios se muestra satisfecho, siendo la mayoría; comprendiéndose que la satisfacción que produce del programa Vaso de Leche depende del contexto en el que se desarrolle su funcionamiento.

Ahora bien, la pesquisa se centra en el Centro Poblado de Chen - Chen, que pertenece a la jurisdicción de la Municipalidad de Mariscal Nieto, cuyo programa de Vaso de Leche se entrega desde el año 2015, tuvo como principales falencias la falta de terreno e infraestructura adecuada para el funcionamiento; así mismo, con la implementación de la política del gobierno, que implica estar afiliado en el Sistema de Focalización de Hogares (SISFHO), como requisito básico para acceder al programa; la municipalidad dio las facilidades atención administrativa de forma comprensiva para que las beneficiarios obtuvieran su clasificación (Libro de Actas, tomo IV, folio 58). Sin embargo, los comités solicitaron de forma unánime, que se tomen preferentemente casos sociales y mejoramiento del filtro, siendo la junta directiva de cada Comité de Programa Vaso de Leche la que otorgue la autorización para afiliar al beneficiario (Libro de Actas, tomo IV, folio 08). Además, pidieron la fiscalización no sólo de la recepción del programa sino también a los beneficiarios, ya que se ha observado que los beneficiarios reciben la leche, pero los niños ya no viven con ellos. (Libro de Actas, tomo IV, folio 29).

Además, desde la incorporación del seguimiento de control de desnutrición y anemia de niños con el objetivo de verificar que el programa esté cumpliendo con lo antes mencionado (Libro de Actas, tomo IV, folio 78), fue el motivo para la reducción de Comités de Vaso de Leche, de un total de 37 establecimientos a 10, ya que se fusionaron para contar con un mínimo de 30 beneficiarios (cada establecimiento) y que a su vez se encuentren afiliados en el SISFHO (Libro de Actas, tomo IV, folio 85). En ese sentido, el centro poblado de Chen - Chen tiene actualmente 10 Comités de Vaso de Leche, denominadas: Dominga Llosa de Durand, Flor de Cantuta, 7 de Junio, Alain Hays, Bello Amanecer, Florencia Chocano, Las Tres Marías, Divina Misericordia, Sumas Wassy 2008 y Sol & Arena; en cuya organización reciben los insumos, los mismos que son: cereales tales como la avena, cañihua,

cebada, kiwicha y trigo con frutos deshidratados enriquecidos con vitaminas y minerales, cuyas características son energía: mín. 364 kcal; proteínas 11,3 g/100 g, grasa 400 a 1 100 g; carbohidratos 71,0 9/100 g; acidez: Máx. 0,2 %, humedad máx. 13,5 %, cenizas 2,0 %, fibra cruda: 1,80 máx. y manteniendo la leche fresca de vaca para la preparación de los alimentos en todos los comités en atención a personas de la primera y segunda prioridad según lo establecido por la ley, (Libro de Actas, tomo IV, folio 144).

Por lo tanto, se pretende medir la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

1.1.1 Formulación del problema

- **Interrogante general**

¿Cuál es la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023?

- **Interrogantes específicas**

  - ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023?
  - ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023?
  - ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023?

1.2 Objetivos

- **Objetivo general**

Determinar la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

- **Objetivos específicos**

  - Determinar la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023.
  - Determinar la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.
  - Determinar la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

1.3 Justificación

Justificación teórica

El presente estudio tuvo el fin de generar mayor conocimiento sobre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios, para ello es necesario medir la relación a través de dos cuestionarios, lo que evidenció como resultado que sí existe una correcta gestión que genera satisfacción en la población analizada del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, así mismo, el producto de la investigación podrá ser analizada para estudios posteriores como base; por otros autores o por autoridades mediante la implementación de nuevas estrategias políticas para su mejor funcionamiento.

Justificación práctica

Teniendo presente las bases teóricas y los resultados de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche, del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, las autoridades encargadas de dicho programa podrán mejorar detalles de la atención del programa en sus decisiones políticas; así mismo, las autoridades locales pueden concentrarse en otras actividades que carezcan de satisfacción de la población.

Justificación metodológica

Tomando en cuenta las investigaciones antecedidas por Antón (2016), Zuñiga, (2019), Silva et al. (2021), Esteban (2017), Herrera (2019), Chauca, (2023), la presente investigación realizó la validación de instrumentos tomando en cuenta las dimensiones establecidas por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social referente al Programa Vaso de Leche, las mismas que son de utilidad para las futuras investigaciones.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

Existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

1.4.2 Hipótesis específicas

a. Existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023.

b. Existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

c. Existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023.

1.5 Variables

1.5.1 Programa Vaso de Leche

Antón (2016), define a la Gestión del Programa Vaso de Leche como un conjunto de acciones y decisiones con el fin el alcanzar los objetivos; dichas acciones se enmarcan en la aplicación de procesos: planear, organizar, ejecutar y supervisar (p. 15) que se producen en el Programa de Vaso de Leche con el objetivo de entregar la ración diaria de leche, es decir,

un apoyo alimentario a la población más vulnerable del Perú (Gárnica, 2022, p. 8)

1.5.2 Satisfacción

De acuerdo a Westbrok y Relly (1983), señala que la satisfacción es una respuesta emocional producto de proceso evaluativo – cognitivo, también se conceptualiza como la percepción de una acción, condición u objeto, en contraste con las expectativas y necesidades de las personas, ello significa que, la satisfacción se genera por una percepción buena del servicio o producto bien entregado.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de la Gestión del programa Vaso de Leche

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE	Antón (2016), define a la Gestión del Programa Vaso de Leche como un conjunto de acciones y decisiones con el fin el alcanzar los objetivos; dichas acciones se enmarcan en la aplicación de procesos: planear, organizar, ejecutar y supervisar (p. 15) que se producen en el Programa de Vaso de Leche con el objetivo de entregar la ración diaria de leche, es decir, un apoyo alimentario a la	De acuerdo a la Tesis doctoral de Antón (2016); la Gestión del Programa Vaso de Leche está compuesto por las dimensiones de planificación, organización, dirección y control; las mismas que serán medidas en la población de beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, del distrito Moquegua, mediante un cuestionario integrado de 17 ítems con escala ordinal.	PLANIFICACIÓN	Selección de beneficiarios	¿Frecuentemente la Municipalidad realiza empadronamiento de los beneficiarios? ¿Municipalidad cuenta con padrones de beneficiarios debidamente actualizados? ¿La Municipalidad realiza la búsqueda de posibles beneficiarios en mi zona/sector, priorizando a las personas de extrema pobreza? ¿Conozco a personas pueden ser beneficiarios del PVL?	Ordinal
			ORGANIZACIÓN	Programación y adquisición de insumos	¿La Municipalidad consulta a las madres beneficiarios sobre los insumos que conforman la ración del PVL? ¿La Municipalidad realiza muestras o degustaciones con las madres beneficiarios del PVL? ¿La Municipalidad explica cuáles son los insumos que conforman la ración del PVL? ¿Tengo conocimiento que la Municipalidad compra los alimentos del PVL de mayor valor nutricional y menor costo?	

población más vulnerable del Perú (Gárnica, 2022, p. 8)			
	DIRECCIÓN	Distribución	¿Tengo conocimiento que los alimentos del PVL que adquiere la Municipalidad cuentan con Certificaciones Sanitarias?
			¿La Municipalidad coordina la entrega de los alimentos del PVL y firma las PECOSAS oportunamente??
			¿La Municipalidad distribuye los alimentos en el lugar donde funcionan los Comités del PVL??
			¿El Comité del PVL hace firmar el Formato de Distribución del PVL, entregado por la Municipalidad?
	CONTROL	Seguimiento y fiscalización	¿Tengo conocimiento que la Municipalidad supervisa a los Comités del PVL?.
			¿El comité supervisa que todos los alimentos sean distribuidos y consumidos por sus beneficiarios?
			¿Sabe Ud. si la Contraloría ha visitado a los Comités del PVL? ?
			¿Tiene conocimiento si la Contraloría General de La República ha efectuado recomendaciones sobre el PVL??
			¿Está de acuerdo con que se realice la fiscalización a los Comités del PVL??
			¿El Programa informa oportunamente a los beneficiarios sobre los resultados de las acciones de supervisión?

Tabla 2

Operacionalización de la satisfacción

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
SATISFACCIÓN	De acuerdo a Westbrok y Relly (1983), señala que la satisfacción es una respuesta emocional producto de proceso evaluativo – cognitivo, también se conceptualiza como la percepción de una acción, condición u objeto, en contraste con las expectativas y necesidades de las personas; ello significa que la satisfacción se genera por una percepción buena del servicio o producto bien entregado.	Las dimensiones de la satisfacción fueron validadas por Esteban (2017), 1) puntualidad, 2) atención del beneficiario, 3)Distribución del producto, mismas que se medirán en la población de beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, del distrito Moquegua, mediante un cuestionario integrado de 10 ítems con escala ordinal.	Puntualidad	Programación de entrega	¿La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos es oportuna?	Ordinal
				Lugar	¿El lugar de la entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad?	
				Responsabilidad	¿La responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual?	
			Atención al beneficiario	Calidad	¿La atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada?	
				Prioridad	¿El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, kiwicha, maca) es de mayor atención en niños menores de 5 años?	
					El servicio de alimentación a los ancianos y gestantes, son de prioridad e importancia?	
				Trato amable	¿Ud. Recibe trato amable por parte de las Organizaciones de Base con respecto al Programa Vaso de Leche?	
					¿Resuelven sus dudas y o problemas cuando lo solicitan?	
				Deberes y derechos	¿Ud. ha recibido información de manera clara y concisa?	

	Distribución del producto	Igualdad	¿Conoce Ud. todos sus deberes y derechos al respecto del Programa Vaso de Leche?
			¿La distribución de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha.) es igual para todos los beneficiarios?
		Almacenamiento	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha.) cumplen con las normas de salubridad?
			¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha.) está libre de roedores, insectos o suciedad?
			¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha.) se mantiene con la temperatura adecuada y el tiempo recomendado?
		Repartición	¿El Comité del PVL distribuye los alimentos a los beneficiarios en crudo?
			¿El Comité del PVL abastece la atención de los beneficiarios los 7 días de la semana?

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1 Antecedentes internacionales

Gonzáles (2020), en su artículo de investigación titulado "¿Por qué los beneficiarios de la Leche Liconsa abandonan el programa? Análisis de su satisfacción y percepción de inseguridad en el estado de Colima en 2018" cuyo propósito fue averigar las causas de deserción del Programa de Abasto Social de Leche Linconsa, (PASL) en Colima - México, mediante una metodología de tipo básica, decriptiva, de diseño no experimental y corte transversal, teniendo como población a un total de 451 personas, de las cuales 201 fueron ex beneficiarios y 250 aun lo son; llegando a la conclusión; el programa PASL, ha ampliado sus horizones y viene cumpliendo con el objetivo es nutrir a niños, ancianos y mujeres de ciertas edades y así generar satisfacción sobre el producto y servicio; sin embargo, las causas más resaltantes para su deserción de los beneficiarios en el año 2018, fueron: incovenientes por horarios o distancias para la entrega de la leche, la sustitución de otras bebidas, el nivel educativo o empleo; todo ello repercute en baja satisfacción por el precio o calidad.

Neves (2021), en su artículo de investigación titulado "Colectividades y madres a la vanguardia: La campaña del medio litro de leche como una representación del imaginario de cambio social durante el gobierno de la Unidad Popular ". Cuyo objetivo fue demostrar la importancia de la campaña de consumo de medio litro de leche para la lucha contra la mortalidad infantil, esto como medida del gobierno, mediante una investigación tipo básica, descriptiva, de enfoque cualitativo, con técnicas como la entrevista y análisis documental, en tal sentido, se evaluó 10 archivos gubernamentales, 2 archivos de prensa, 5 archivos de carteles sociales, 3 archivos de películas y 7 entrevistas, así mismo, llegó a la conclusión: El Gobierno de Unidad Popular con la urgencia de mitigar la problemática de la desnutrición y mortalidad infantil, creó el programa cuyos cimientos son la justicia; entonces, se basó en otorgar medio litro de leche para los niños y madres gestantes, acompañado de instrucción correcta y necesaria en la crianza de niños; no obstante, tuvo dificultades tales como: La falta de integración de todas las mujeres y la

resistencia a la información por tener un carácter heterogéneo entre las madres. Además, dicho programa tenía la labor de resaltar el valor de las madres, mas lo que hizo de forma inconciente fue asentar los roles tradicionales de género y ver a la mujer como la única responsable de velar por la alimentación del niño. Por lo tanto, el aporte del programa asistencialista sirve para evaluar sus pro y contras, y así mejorar los mecanismos de control.

Solans y Margulies (2019), en su artículo de investigación titulado "Políticas Públicas de salud y alimentación infantil en ciudad de Buenos Aires. El "rito" de la entrega de Leche", mismo que tuvo como objetivo, analizar el cumplimiento de la Política Pública de Salud y Alimentación Infantil, específicamente en el programa de entrega de leche en el centro de Salud Primario de la ciudad de Buenos Aires en el año 2012, mediante una investigación de tipo básica, descriptiva, de diseño no experimental y corte transversal, de enfoque cualitativo; en un población compuesta por 15 mujeres migrantes de Perú, Paraguay, Bolivia, a quienes se les aplicó la técnica de entrevista semi-estruturada, y llegó a la conclusión; el programa alimenticio del sector Salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), distribuyó leche en polvo fortificada a gestantes y niños con el fin de prevenir la desnutrición y anemia; en ese sentido, la investigación describió el desarrollo de reparto de leche, analizando los modos de implementación del programa, valor simbólico de la leche, y los múltiples problemas para acceder a él. El aporte de la investigación se asienta en resaltar el valor nutricional y uso que le dieron las madres al consumo de la leche, debido a sus escasos recursos, éste resultó ser de gran importancia para la alimentación de sus menores hijos.

Niño et al. (2019); en su artículo de investigación titulado "Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga -Colombia", cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar (PAE), en Bucaramanga- Colombia, mediante una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo y corte transversal, en un población compuesta por 31 230 niños y una muestra de 401 escolares, a quienes se les aplicó el instrumento de la encuesta, cuyos componentes de evaluación fueron: sensorial, organizacional y social; llegando a la conclusión: El nivel socioeconómico bajo y muy bajo,

tuvieron una percepción de satisfacción muy alta en relación a las raciones de alimentos recibidos; sin embargo, el nivel medio - medio y medio - alto, hecharon sus alimentos a contenedores de desperdicio; lo que permitió a la investigación dar sus recomendaciones en una nueva focalización de niños que aprovecharan el nivel nutricional de lo entregado.

Mayorga (2018), en su tesis de Maestría, titulado “Cumplimiento del Programa de Alimentación Escolar (PAE), para la niñez y adolescencia en los departamentos de Cundinamarca, Antioquía y Valle del Cauca entre los años 2016 y 2017” cuyo objetivo fue evaluar el cumplimiento del Programa de Alimentación Escolar (PAE), en los departamentos de Cundinamarca, Antioquía y Valle del Cauca – Colombia, entre los años 2016 y 2017; mediante una metodología de diseño no experimental de corte longitudinal, descriptivo y enfoque cualitativo, en una población de niños según el reporte de los informes publicados por el Ministerio de Educación Nacional en los años 2016 y 2017, llegando a la conclusión, el Programa de Alimentación Escolar, consiste en la entrega de productos como: Leche y productos lácteos, leche en polvo (760 g), cereales (1.500 g), alimento protéico, huevo (30 unidades), lenteja y frijol (500 gr cada uno), grasas, aceite, azúcar y panela (250 g); sin embargo, el programa no cumplió con la meta proyectada según los departamentos en estudio, debido a que las raciones y alimentos cambian constantemente; además el contenido y valor nutricional varían; en ese sentido, se han reportado quejas que se traducen en la disminución de la calidad.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Gárnica (2022), en su artículo de investigación titulado “Programa de Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Puno, 2022”, cuyo objetivo fue estimar el nivel de incidencia entre las variables y analizados en los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Puno, a través de una investigación tipo básica, enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental y corte transversal, en una población cuantificada por 4143 beneficiarios y una muestra de 30 encuestados, a quienes se les aplicó el instrumento de cuestionario de cada variable y llegó a la conclusión, el Programa Vaso de Leche incide directamente en la

satisfacción de los beneficiarios, ello se comprobaría por medio de la correlación de Rho de Spearman, lo que significa que, ha tenido éxito el programa en la provincia de Puno.

Herrera (2019), en su tesis de Maestría titulado “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”, cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de las socias de la directiva de los Comités de Vaso de Leche, por medio de una investigación de tipo básica, paradigma positivista, enfoque cuantitativo y descriptiva, en una población conformada por 125 comités con 500 socias de directiva y una muestra de 95 comités y 218 socias de directiva, en las que se aplicaron el instrumento de cuestionario; llegando a la conclusión, el nivel de satisfacción es bajo debido a múltiples problemas tales como la inadecuada limpieza, los productos no cuentan con un almacén con condiciones necesarias; además, la preparación y entrega de los alimentos presentan impuntualidad.

Saavedra y Sánchez (2021), en su artículo científico “Distribución de alimentos de los Comités de Vaso de Leche: Programa Social desarrollado por la Municipalidad Provincial de San Martín”, cuyo propósito fue elaborar una propuesta de modelo estratégico que permita el mejoramiento de la distribución de alimentos del Programa Vaso de Leche, en ese sentido, la investigación es tipo básica, descriptiva y propositiva; aplicado a una población de 73 organizaciones sociales de base que contienen a un total de 4873 beneficiaras que se encuentran en la ciudad de Tarapoto, zonas rurales y alejadas, cuyo acceso tiene mucha dificultad y ocasionando la tardía distribución de la ración diaria de leche a los beneficiarios, entre otros problemas de las organizaciones; se utilizó un cuestionario para recolección de la información, y basado en el análisis de diversas fuentes como artículos de investigación, llegó a la conclusión: Para la internacionalización de Pymes (pequeñas y medianas empresas) con pensamiento empresarial, concibe a la racionalidad procedimental y politización como algo negativo y perjudicial en la organización; además, resalta la importancia de contratar líderes empresariales para dirigir y desarrollar la organización, también señala que la distribución en cadenas de sumistro de alimentos es influenciada por la

globalización; por lo tanto, el autor diseñó un modelo de distribución, misma que es una herramienta muy fuerte para la gestión de programas sociales y cumplimiento de sus objetivos.

Zapata (2020), en su tesis de Maestría titulado “Nivel de cumplimiento de Gestión del Programa Vaso de Leche y nivel de satisfacción de los beneficiarios del distrito Moche, 2019”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables medidos en los beneficiarios del distrito Moche; así mismo, la metodología de investigación es tipo aplicada, diseño no experimental con corte transversal, y enfoque cuantitativo, con una población constituida por 150 beneficiarios y muestra de 108 beneficiarios encuestados mediante instrumentos de cuestionarios de ambas variables; llegando a la siguiente conclusión, el 81,5 % de los beneficiarios consideran que el nivel alto de la Gestión de Vaso de leche en relación con la satisfacción; así mismo, demostró que, existe relación entre las variables siendo el valor de sig. = 0,003 menor a 0,05.

Zuñiga (2019), en su tesis de pregrado titulado “Gestión del Programa de Vaso de Leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del distrtio de Majes-Provincia de Caylloma”, cuyo objetivo fue estimar la relación entre las variables medidos en los beneficiarios de Majes – Provincia de Caylloma, mediante una investigación tipo básica, enfoque cuantitativo y diseño no experimental con corte transversal, con una población conformada por 1292 beneficiarios, y una muestra de 144 beneficiarios a quienes se les aplicó el instrumento de cuestionario; llegando a la conclusión: El 40,3 % de los encuestados perciben un nivel regular al Programa Vaso de Leche y 45,1% de beneficiarios señalan un nivel regular de satisfacción. En la contrastación de hipótesis se halló relación fuerte debido a que su p- valor = 0,003 y su coeficiente de correlación fue 0,799.

2.1.3 Antecedentes locales

Cotrado y Rodríguez (2021), en su tesis titulada “Gestión administrativa y la satisfacción en la institución laboral en la I.E. Fortunata Gutiérres de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021”, cuyo objetivo fue analizar la relación entre las variables medidos en empleados de un Institución Educativa, por medio de una investigación tipo básica, diseño no experimental, nivel correlacional,

aplicado a una muestra conformado por 26 personas, mismas que llenaron los cuestionarios para obtener los siguientes resultados, el 80 % de los encuestados señala que el nivel de la gestión administrativa es adecuada, entendiéndose que los recursos logísticos son bien utilizados en cumplimiento de los objetivos de la organización, en cuanto a la satisfacción, el 61 % de los encuestados sostiene que el nivel es alto. La pesquisa comprobó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción, siendo su p-valor= 0,000, y su coeficiente de correlación equivalente a 0,852.

Medina (2021), en su tesis de maestría, titulado “La relación de la gestión municipal en la satisfacción de la población del distrtio de Tacna 2019”, cuyo objetivo fue establecer la relación entre las variables en la población del distrito, por medio de una investigación tipo básica, nivel correlacional y transversal; la muestra estuvo compuesta por los respresentantes de los grupos sociales de la Municipalidad, en una cantidad de 87 personas, a quienes se les aplicó los instrumentos de cuestionario, obteniéndose los siguientes resultados: El 64,4% de la población considera con un nivel regular a la gestión municipal, lo que un nivel de satisfacción regular. Así mismo, estadísticamente se comprobó que la gestión municipal tiene una relación directa y positiva con la satisfacción de la población, debido a que su p-valor es menor a 0.05; por lo que, la pesquisa recomienda la implementación de la Política Pública de Modernización del Estado para elevar el nivel de eficiencia de la gestión, lo que conllevaría a aumentar el nivel de satisfacción de la población.

Ramírez (2019), en su tesis titulado “Programa CORG para mejorar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la Empresa Dacia Trading SAC de la Ciudad de Lima- 2019”, con el objetivo de determinar la influencia entre el programa CORG en el nivel de satisfacción de los trabajadores, tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, diseño experimental, en las que se validaron cuestionarios y se aplicaron a un conjunto de 20 trabajadores en dos momentos (inicio y final del programa), llegando a la conclusión siguiente: Posterior al programa CORG el nivel de satisfacción mejoró en un 100 %, hallándose en todas las dimensiones un incremento en su nivel, y estadísticamente se comprobó que la aplicación del programa influye en la

satisfacción. Lo que se recomendó fue, constante capacitación para seguir mejorando los niveles de satisfacción de los trabajadores.

Rojas (2022), en su tesis de pregrado titulado “Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021”, que tuvo el propósito de establecer la relación entre las variables en los beneficiarios del distrito de Samegua, a través de una investigación tipo básico, metodología de diseño no experimental y corte transversal, nivel correlacional, en una población compuesta por 300 personas beneficiarios; así mismo, en aplicación de una fórmula de estadística se obtuvo una muestra conformada por 93 beneficiarios, a quienes se les encuestó mediante instrumentos validados y confiables, concluyendo que existe relación entre las variables de estudio, con un valor de 0,549 de coeficiente de correlación, en cuanto a hipótesis específicas se determinó que, el Programa Vaso de Leche tiene relacion directa con las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la variable calidad de atención.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Programa Vaso de Leche

A. Evolución del Programa Vaso de Leche en el Perú

Estrada y Perea, (2008) narran que los años 80, el Perú atravesaba un nivel de hiperinflación en consecuencia de políticas ejercidas por el Estado, indentificadas como populistas; entonces, para cubrir el déficit fiscal, se tuvo que reducir el gasto social, es decir, para revertir los índices de pobreza, se implementaron la reducción de precios, y también programas sociales; sin embargo, la primera, trajo muchos prejuicios sobre todo al sector mas vulnerable. (p. 3)

En ese sentido, los programas que atendían la alimentación en el país, eran: PRODIA, (Proyecto de Desarrollo Integral Andino) y PAMI, (Programa de atención Materno infantil) y PAE, (Programa de Alimentación Escolar), sin embargo, la cobertura de dichos programas no abastecían a la población vulnerable, es entonces que, por iniciativa de Municipalidad Metropolitana, de manera informal genera un programa

con la participación activa de la población, dándoles la corresponsabilidad del funcionamiento del mismo; dicho acto se multiplicó hasta llegar a más de 7 mil comités de Vaso de Leche para aquellos años (Suárez, 2003, p. 15)

Por consiguiente, por altos índices de inseguridad alimentaria de los sectores más desfavorecidos y el éxito de la iniciativa de la municipalidad de Metropolitana, surge el Programa Vaso de Leche, y fue el gobierno de Fernando Belaunde, en el año 1985 suscribe la Ley Nº 24059, y las disposiciones complementarias, mecanismos de carácter organizativo, operativo y normativo del programa; con el fin de reducir la desnutrición y anemia de niños (as), estableciendo que la atención del programa corresponde a niños hasta los 6 años y gestantes o en periodo de lactancia, un año después se expande la cobertura a niños de 6 y 13 años, ancianos y tuberculosos. (Antón, 2016, p. 12)

B. Concepto de la Gestión del Programa Vaso de Leche

Gárnica (2022), señala que el Programa de Vaso de Leche es la entrega de ración diaria de leche, lo que representa un apoyo alimentario a la población mas vulnerable del Perú. (p. 8)

Así mismo, la Contraloría General de la República (2022), señala que el Programa Vaso de Leche es un programa descentralizado que no tiene las características de una Intervención Pública Focalizada (IPF), es decir, que una IPF se da cuando determinada población requiere del criterio de elegibilidad para tener el acceso a un bien o servicio, así mismo, tampoco depende de los sectores del Gobierno Nacional, por lo que se encuentra destinado a la alimentación de la población de niños y niñas, madres gestantes y ancianos, para mitigar el nivel de desnutrición. (pp. 16-17)

Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2013), indica que el Programa Vaso de Leche es un programa que entrega una ración alimentaria diaria específicamente leche en cualquiera de sus formas, a aquella población que tiene condición de pobreza y extrema pobreza. (p. 1)

Entonces, teniendo conocimiento de qué consiste el programa Vaso de Leche, a partir de ello, es necesario entender el significado de gestión administrativa, que se define como un conjunto de actividades que ejecutan para dirigir una organización, por medio de la conducción de tareas, recursos y esfuerzos, que se desarrollan en el interior de una organización para lograr objetivos. (Gonzáles et al., 2020, p. 34)

Por lo tanto, según el modelo propuesto por la tesis de doctorado de Antón (2016), define a la Gestión del Programa Vaso de Leche como un conjunto de acciones y decisiones con el fin el alcanzar los objetivos; dichas acciones se enmarcan en la aplicación de procesos: Planear, organizar, ejecutar y supervisar. (p. 15)

C. Organización macro, meso y micro del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad

Primero, se describe la organización externa o a nivel macro conformada por instituciones que intervienen en el proceso de la Organización e implementación del Vaso de Leche son el MEF, Municipalidades provinciales y distritales, Contraloría General de la República, INEI, MIDIS. (INEI, 2009, p. 8)

- Ministerio de Economía y Finanzas: Cuyo fin es la transferencia de los recursos que son utilizados para la compra de insumos del Programa. (INEI, 2009, p. 8)
- Municipalidades provinciales y distritales: Son los entes encargados de administración de los recursos y aplicación de acciones para la implementación del programa, con la responsabilidad que las raciones sean entregadas a la población más vulnerables sin costo. (INEI, 2009, p. 8)
- Contraloría General de la República: Cuya función principal es la de cautelar el uso de forma eficiente del denario del estado, en ese sentido, es el encargado de supervisar y controlar el gasto realizado por el Programa Vaso de Leche en las municipalidades tanto distritales como provinciales, por consiguiente, las instituciones

municipales tienen el rol de rendir cuentas de los gastos realizados para el funcionamiento del programa. (CGR, 2020, p. 5)

- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática: Tiene la función recabar y procesar los datos procedentes del empadronamiento de beneficiarios del programa, que otorga las municipalidades para su difusión.
- Ministerio de Desarrollo e inclusión Social: Cumple una función amplia, de identificación, selección y registro de beneficiarios de todos los programas sociales a su cargo, mediante Dirección General de Gestión de Usuarios, (DGGU) del MIDIS. (MIDIS, 2013, p. 3)

Así pues, la organización del Programa Vaso de Leche tiene un nivel meso o medio que se desenvuelve en la interior de las municipalidades, según Suarez (2003), indica que éstas gozan de autonomía para la implementación del programa (p. 9), debido a que son los encargados de la ejecución de la parte financiera, logística y operativa; no obstante, tienen que coordinar con los Comités de Vaso de Leche; y ese procedimiento se realiza mediante la conformación de un Comité de Administración, constituido por el alcalde, un funcionario municipal, un representante del Ministerio de salud y tres representantes de los Comités de Vaso de leche democráticamente elegidas, dicha comisión es aprobada y firmada por alcaldía con la venia de Concejo Municipal, además se debe aprobar un reglamento interno del programa para su operatividad. (p. 21)

De acuerdo con la CGR (2020), señala que el Comité de Administración del Vaso de Leche, tiene la responsabilidad de la selección de los insumos alimenticios, correspondiente a las propuestas alcanzadas de los representantes del Programa Vaso de Leche y cumpliendo los criterios de ley. (p. 17)

Según Antón (2016), para el funcionamiento del Programa Vaso de Leche al interior de las Municipalidades debe contar con:

- Un responsable del PVL, quien asume la responsabilidad de ejecución con transparencia, eficiencia y participativa del programa. (Antón, 2016, p. 25)
- Un nutricionista, quien cumple la función de velar por la preparación de la ración diaria que proporciona el Programa de Vaso de Leche, también capacita sobre valores nutricionales de los alimentos, elabora normas o directivas correspondientes a la nutrición. (Antón, 2016, p. 26)
- Un digitador, responsable ingresar los datos a una base de datos actualizada del Programa Vaso de Leche, además se encarga de la elaboración de informes mensuales, PECOSAS, coordinación directa con la nutricionista para la preparación del producto. (Antón, 2016, p. 27)
- Un almacenero, es el encargado de recepción de los productos, teniendo en orden los documentos como: guías, facturas, Kardex, así mismo, realiza un inventario cada 6 meses, informando el estado de los productos a entregar, para ello es necesario que haga control y vigilancia permanente para que los productos no se echen a perder. (Antón, 2016, p. 28)
- Promotores de PVL, se encargan de llenar los padrones con la información requerida cumpliendo el principio de veracidad, así mismo, dan charlas de capacitación tanto a la Directiva y beneficiarios de los Comités de Vaso de Leche, sobre la normativa que deben cumplir. Además, supervisan a los comités según el cronograma que se les proporciona y son los medios más próximos para solucionar los problemas de un comité. (Antón, 2016, p. 28)

De este modo, se aterriza en el nivel micro de la organización del Comité de Vaso de Leche, según Suárez (2009), los define como el punto central de protagonismo, debido a la organización de las madres que trabajan para empadronar a la población vulnerable a fin de atenderlo con la provisión diaria de leche o avena, trabajo conjunto que se realiza con las municipalidades en la gestión del Programa Vaso de Leche. (p. 23)

En cuanto a la integración de los Comités de Vaso de Leche, éste puede hacer la cobertura de varias manzanas según la extensión de los beneficiarios, y se rigen con la conformación de una directiva elegida democráticamente, compuesta por una presidenta, vicepresidenta, tesorera y secretaria, cargos que rotan al interior del comité y por el cual las beneficiarios deben asumir de forma íntegra y responsable para el buen funcionamiento del programa Vaso de Leche. (CGR, 2020, p.17)

D. Ración alimenticia diaria

De acuerdo al artículo 1 de la Ley Nº 24059, se señala que la ración diaria debe contener 250 cc de leche o alimento equivalente entregado por los Comités de Vaso de Leche en donde los beneficiarios se encuentren empadronados. Así mismo, el Ministerio de Salud establece en su Guía de Formulación de la ración del Programa del Vaso de Leche (2010), concordancia con lo que determina la Ley 27470 modificada por la Ley Nº 31554 (aprobado en Agosto del 2022), señala que la ración alimenticia está constituida por productos de origen animal al 100 %, además dicha ración deberá ser prioritariamente leche de vaca, en localidades donde sea posible su distribución en condiciones óptimas, o leche en cualquiera de sus formas u otras mezclas enriquecidas de cereales con productos lácteos. Por consiguiente, orienta a que los alimentos sean 90 % insumos nacionales tales como harina de quinua, kiwicha, haba, maca, cebada, avena, arroz, soya y otros productos; en ese sentido, el programa exige una atención los 7 días de la semana, salvo excepciones. (Art. 4)

Por último, mediante Resolución Ministerial, N° 711-2002-SA/DM, se aprobó la directiva que establece los valores nutricionales, la cual señala la cantidad mínima de macro y micronutrientes que debe contener la ración diaria, tal como se muestra en las tablas siguientes:

Tabla 3

Requerimiento mínimo de vitaminas y minerales por ración /día

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

Nota. Resolución Ministerial, N° 711-2002-SA/DM

Tabla 4

Requerimiento mínimo de energía por ración/ día

	Cantidad (kcal)
Energía	207

Nota. Resolución Ministerial, N° 711-2002-SA/DM

Tabla 5

Distribución energética diaria por ración del Programa Vaso de Leche

	Distribución Energética (%)	Cantidad (g)
Proteínas	12 - 15	6,21 - 7,76
Grasas	20 - 25	4,6 - 5,75
Carbohidratos	68 - 60	35,19 - 31,05
Total	100 - 100	

Nota. Resolución Ministerial, N° 711-2002-SA/DM

E. Beneficiarios que reciben el Programa Vaso de Leche según SISFOH

El Perú cuenta con el Sistema de Focalización de Hogares-SISFOH, cuya función principal es proveer la información socioeconómica de las intervenciones públicas focalizadas para lograr identificar a potenciales usuarios, es decir, que mediante la evaluación que realiza este sistema le otorga un requisito de varios que debe cumplir el ciudadano para ser beneficiario de algún programa social. (Valer et al., 2021, p. 46)

La Ley 31554 que modifica a la Ley 27470, establece en su Artículo 6, que los beneficiarios son los niños y niñas de 0 a 6 años de edad, madres gestantes o en periodo de lactancia, haciendo hincapié en aquellos que tienen desnutrición o tuberculosis; entonces, una vez cubierta la atención, existe una segunda prioridad que concibe a los niños y niñas de 7 a 13 años, adultos mayores y personas afectadas por tuberculosis, personas con discapacidad severa, situación de pobreza o en estado de indigencia.

Para tal caso, la promotora de la municipalidad deberá realizar una entrevista directa, llenando sus fichas y demás formatos que establece las directivas vigentes para empadronar al beneficiario, dicha información se descarga en el Registro Único de Beneficiarios de Programa Vaso de Leche – RUBPVL, cuya función es la remitir información al Ministerio de Economía y Finanzas y al Instituto Nacional de Estadística e Informática, cada seis meses, específicamente enero y julio de cada año. (CGR, 2020, p. 18)

F. Programa Vaso de Leche: Presupuesto durante los años 2020-2021-2022-2023

En la tabla se observa que durante los últimos 3 años (*2020-2021-2022, el monto asignado fue de S/* 391 725,00, para el funcionamiento de Programa Vaso de Leche, sin embargo, para el año 2023 la cifra ha descendido gravemente al monto de S/ 60 624,00 nuevos soles.

Tabla 6

Transferencias a la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, con respecto al Programa Vaso de Leche. (2020-2021-2022-2023)

Nombre	2020		2021		2022		2023	
	Monto Autorizado	Monto Acreditado	Monto Autorizado	Monto Acreditado	Monto Autorizado	Monto Acreditado	Monto Autorizado	Monto Acreditado
2022 - : TOTAL	27 819 546 660,13	27 828 535 264,16	30 299 142 852,71	30 299 142 852,71	36 980 886 218,48	36 980 886 218,48	8 899 789 544,01	8 899 789 544,01
2022 - Departamento 18: MOQUEGUA	425 280 496,77	425 280 496,77	570 911 834,00	570 911 834,00	804 168 792,55	804 168 792,55	196 067 156,22	196 067 156,22
2022 - Municipalidad : Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto	174 302 332,69	174 302 332,69	229 724 711,75	229 724 711,75	196 831 848,50	196 831 848,50	42 823 564,51	42 823 564,51
2022 - Recurso 356: PROGRAMA DEL VASO DE LECHE	391 725,00	391 725,00	391 725,00	391 725,00	391 725,00	391 725,00	60 924,00	60 924,00

Agrupación por Fuente de Financiamiento - Para el año 2022								

RECURSOS ORDINARIOS	391 725,00	391 725,00	391 725,00	391 725,00	391 725,00	391 725,00	60 924,00	60 924,00

Nota. Portal de transparencia MEF

En cuanto al presupuesto correspondiente al 2022, la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto lo han distribuido por trimestres, consignándole el monto de S/ 97 931,25 nuevos soles, para el funcionamiento del programa Vaso de Leche en los sectores de los Centros de Poblados de: Los Ángeles, Cercado, Mariscal Nieto, El Siglo, San Antonio, San Francisco y Chen - Chen, que suman un total de 35 Comités de Vaso de Leche, y de ello, solo 10 corresponden al Centro Poblado de Chen - Chen, donde se centra la presente investigación.

Tabla 7

Programación del presupuesto del Programa Vaso de Leche distribuidos los gastos en IV trimestres – 2022

	PERIODO FISCAL 2022															
PROGRAMACIÓN	I TRIMESTRE			SUB TOTAL	II TRIMESTRE			SUB TOTAL	III TRIMESTRE			SUB TOTAL	IV TRIMESTRE			SUB TOTAL
DETALLE DEL COSTO Y/O GASTO	01 ENERO	02 FEBRERO	03 MARZO		04 ABRIL	05 MAYO	06 JUNIO		07 JULIO	08 AGOSTO	09 SEPT		10 OCT	11 NOV	12 DIC	
GASTOS CORRIENTE	32 643,75	32 643,75	32 643,75	97 931,25	32 643,75	32 643,75	32 643,75	97 931,25	32 643,75	32 643,75	32 643,75	97 931,25	32 643,75	32 643,75	32 643,75	97 931,25
Alimentos para programas sociales	32 643,75	32 643,75	32 643,75	97 931,25	32 643,75	32 643,75	32 643,75	97 931,25	32 643,75	32 643,75	32 643,75	97 931,25	32 643,75	32 643,75	32 643,75	97 931,25
TOTAL PCA	32 643,75	32 643,75	32 643,75	97 931,25	32 643,75	32 643,75	32 643,75	97 931,25	32 643,75	32 643,75	32 643,75	97 931,25	32 643,75	32 643,75	32 643,75	97 931,25

Nota. Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto- Gerencia de Desarrollo Social

G. ¿Por qué no funcionan los programas alimentarios y nutricionales?

Geldres et al. (2021), señalan que las principales razones que los programas sociales no alcanzan sus metas son:

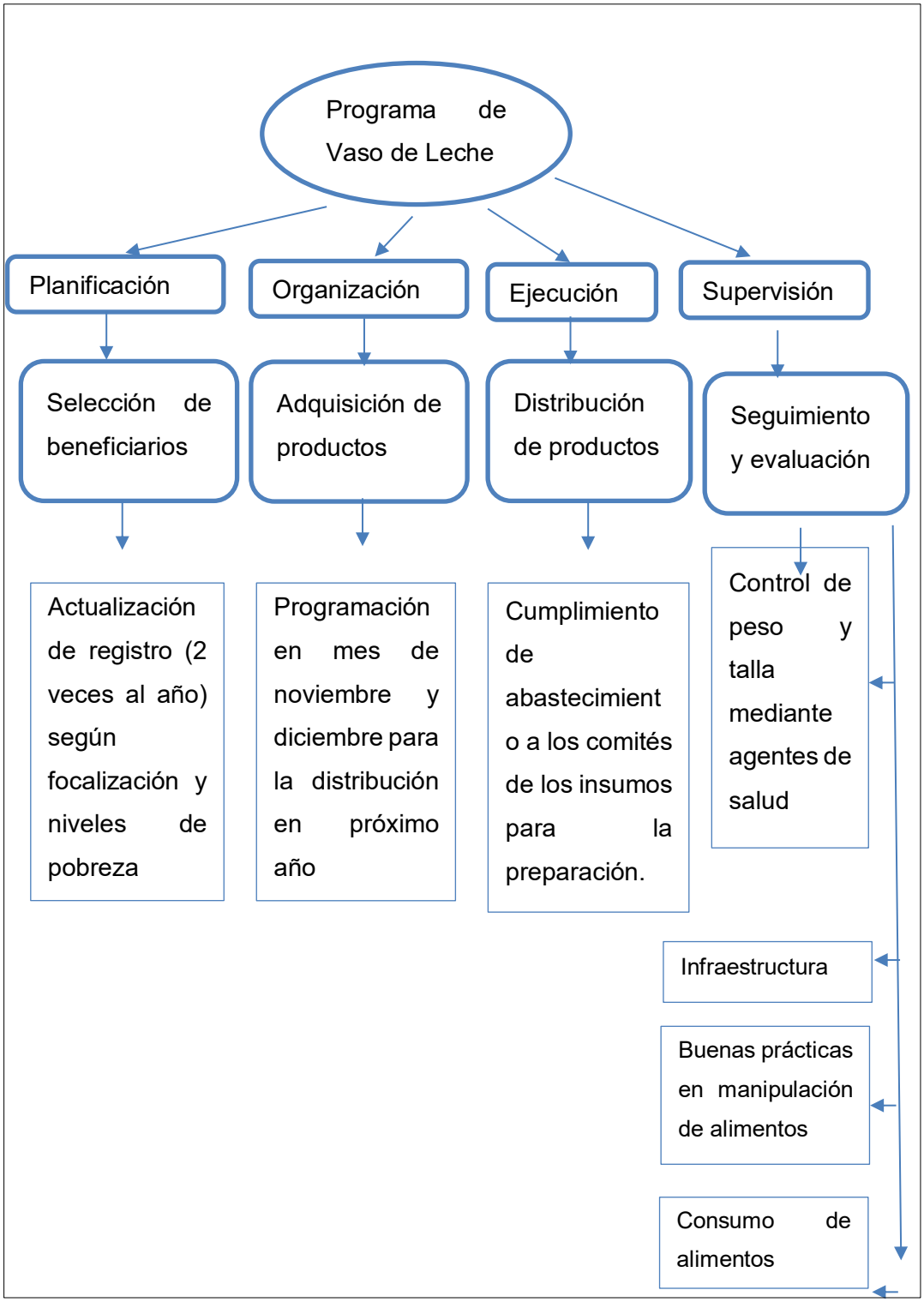
- *Lo asignado para el beneficiario es poco y con bajo contenido nutricional*, ello se debe a que el presupuesto entregado por el Estado no es suficiente para coberturar la cantidad de población que realmente se necesita atender; por tal sentido, no se alcanza la disminución de la desnutrición, y peor aún la reducción de la pobreza o desigualdad. Así mismo, la cantidad de nutrientes que requiere una persona para su formación o vida es mínima, Geldres et al. (2021), menciona que la ración que otorga el programa Vaso de Leche solo proporciona entre 12 % a 15 % de calorías diarias que el cuerpo necesita y en cuanto a las proteínas, solo aporta entre el 8 % a 10 % de proteínas. (pp. 14- 15)
- *Problemas de diseño y confusión de objetivos;* es decir que, para la atención de problemas cuyos resultados tengan impacto o trascendencia, se debe diseñar un plan con objetivos e indicadores, sin embargo, el Programa Vaso de Leche, nace como respuesta a un problema social sin planificación o plan técnico; es por ello que sus objetivos no logran eliminar el problema, solo lo mitigan. (Geldres et al. 2021, p.15)
- *Multiplicidad de programas y problemas de superposición;* en la actualidad existen una cantidad de programas cuyos objetivos son similares y en muchas ocasiones tienen la misma planilla de beneficiarios, lo que representaría a una descoordinación, un doble esfuerzo innecesario, teniendo como resultado la ineficiencia del estado. (Geldres et al. 2021, p. 15)

H. Dimensiones de la Gestión del Programa de Vaso de Leche

Para la presente investigación tomará el modelo propuesto en la tesis de Doctorado de Antón (2016), quien posterior a la revisión de bases teóricas construye la propuesta de modelo de la Gestión del Programa de Vaso de Leche, tal como muestra la siguiente figura:

Figura 1

Propuesta de modelo de Gestión de Programa Vaso de Leche



Nota. Antón (2016).

a. Planificación

De acuerdo a George y Álvarez (2005), sostiene que la planificación implica definir objetivos y metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esos objetivos y jerarquizar tanto objetivos como planes para integrar y coordinar las actividades. El primer paso del proceso administrativo de una organización señala la necesidad de fijar objetivos. (p. 163), es otras palabras, es el resultado de múltiples estudios de posibilidades para establecer un objetivo y su estrategia, a fin de lograrlo en un periodo determinado y con los recursos necesarios.

Cuyo indicador es Selección de beneficiarios: Cada 6 meses (enero y junio), se realiza la acción del empadronamiento del programa de Vaso de Leche, en ese sentido cada comité debe albergar como mínimo 30 personas beneficiarios, caso contrario la municipalidad tiene la obligación de cerrar o fusionar con otro comité cercano a la zona, así mismo, cada beneficiario debe acreditar ser parte del SISFOH y corroborar su estado de salud para estar en la primera, segunda prioridad del programa. (Antón, 2016, p. 17).

b. Organización

Según Gómez (1994), señala que la organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de los planes y objetivos (p. 192); es decir, que es un proceso encaminado para alcanzar un fin; el mismo que fue establecido en la planificación, entonces, organizar se refiere a consolidar de forma ordenada una serie de actividades humanas para lograr aquel fin.

Cuyo indicador es Programación o adquisición de productos: Una vez inscritos los beneficiarios, la municipalidad realiza el trámite del presupuesto, hasta que esté aprobado con resolución de alcaldía,

entonces, con la asignación de presupuesto se realiza la convocatoria y licitación de insumos necesarios para repartir la ración diaria y se les entrega un cronograma a cada comité para que recoja los productos una vez depositados a almacén de la entidad. (Antón, 2016, p. 19)

c. Dirección

Esta etapa es la parte esencial y central de la administración de una organización, en ese sentido, Hitt et al. (2008), indican que la dirección se refiere a la relación que existe entre las partes interesadas de una organización y sirve para llegar a cabo un conjunto de actividades, procesos u operaciones, con ello busca garantizar una buena toma de decisiones en la ejecución del plan estratégico. (p. 308)

Cuyo indicador es la distribución: La entrega de los alimentos se realiza de forma mensual hacia los Comités de Vaso de Leche, teniendo en cuenta la disponibilidad de productos en almacén de la municipalidad, por lo que es necesario que el almacenero tenga un control actualizado de los insumos mediante el Kardex. Por consiguiente, la municipalidad deberá realizar un acta de entrega y acta de recepción, donde la presidenta de cada comité plasmará su firma; entonces, se da funcionamiento al programa mediante la distribución de los alimentos o ración diaria a los beneficiarios durante los 7 días a la semana (Antón, 2016, p. 21).

d. Supervisión o control

Según George y Álvarez (2005), basado en teoría de Newman, menciona que esta etapa es para supervisar o controlar y consta de 3 pasos: establecimiento de estándares que midan el desempeño al que se quiere alcanzar, contrastación de los resultados con dichos estándares y por último la retroalimentación al personal con la finalidad de corregir errores o defectos. (p.173), es decir que se busca medir y corregir el desempeño de las personas, en garantía del cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

Cuyo indicador es seguimiento y evaluación: En este proceso, el personal de la municipalidad a cargo de la administración del Vaso de Leche, realiza visitas inopinadas a los comités, con el fin de verificar si el funcionamiento es diario y adecuado según el reglamento interno del Programa Vaso de Leche, así mismo, se realiza una acta de supervisión detallándose los pormenores observados en la preparación y distribución de los alimentos, cabe señalar que el supervisor tiene potestad de pedir documentación interna de cada comité y adjuntar datos en su acta de supervisión. En cuanto a la evaluación y control, este proceso es transversal, ya que cada paso que se da para el funcionamiento del programa debe cumplir con los estándares y reglamentos dispuestos por la Ley, su objetivo es garantizar que los beneficiarios reciban una ración alimenticia acorde a lo establecido por el programa, logrando la reducción de anemia y desnutrición de los beneficiarios. (Antón, 2016, p. 23)

2.2.2 Satisfacción

A. Concepto de satisfacción

De acuerdo a Westbrok y Relly (1983), señala que la satisfacción es una respuesta emocional producto de proceso evaluativo – cognitivo, resultante de la percepción de una acción, condición u objeto, en contraste con las expectativas y necesidades de las personas; ello significa que la satisfacción se genera por una percepción buena del servicio o producto bien entregado.

En ese sentido, Velásquez y Arzate (2015), señala que la satisfacción es el estado de tranquilidad que se produce en la ciudadanía como respuesta de la intersección entre una atención recibida y las expectativas que se tiene previo al servicio o producto (p. 109)

Además, Villanueva (2020); señala que la sociedad, sector, comunidad, busca cubrir sus necesidades, ello va acorde con el desarrollo económico y social que desemboca en la calidad de vida de las personas de una sociedad con un sistema de leyes, políticas, servicios e instituciones sociales diseñados para su desarrollo; es decir, que la

satisfacción se mide según el grado en el cual la población cobertura sus requerimientos básicos para vivir (p. 20).

Por lo tanto, la satisfacción es el grado en el que un servicio o producto cumpla las expectativas de un ciudadano, entonces para la presente investigación, son los beneficiarios, la población objetivo quien emite una opinión o valoración del cumplimiento de metas del Programa Vaso de Leche, en otras palabras y así medir el nivel de satisfacción respecto al mismo.

B. Enfoques teóricos de la satisfacción

Andreu (2001), señala en su tesis doctoral la concepción de 3 enfoques teóricos que fundamentan la satisfacción, cabe señalar que Morales y Hernández (2004), también sustentan esta posición, más ellos se enmarcan a solo 2 perspectivas o enfoques, (cognitiva y afectiva).

a. Enfoque afectivo

Basado en los postulados de Hunt (1997), hace referencia que la satisfacción no solo corresponde a información procesada, sino que atribuye al elemento afectivo en el proceso de recepción de un producto o servicio; lo que significa que intervienen fenómenos mentales que se encuentran vinculados con los sentimientos subjetivos tales como emociones o estados de ánimo, tomados por el autor como los elementos que componen la satisfacción. (Velandia et al., 2007, p. 147)

Por consiguiente, se comprende que, al momento de recibir un servicio o producto, la persona experimenta un conjunto de emociones, cogniciones que desembocan en nivel de satisfacción.

b. Enfoque cognitivo

De acuerdo a Velandia, Ardón y Jara (2007), sostienen que el procesamiento de la información en la conciencia o mente del ser humano se traduce en una respuesta positiva o negativa (satisfacción), es decir, que la persona evalúa emocionalmente la información entregada en contraposición con sus expectativas, así mismo, en lo que respecta a lo social corresponde de una evaluación de costes y beneficios. (p. 147)

Cabe resaltar que los componentes de la información son: atributos del servicio, confirmación de expectativas y juicios de inquietud, que uno procesa y evalúa en su interior. (Civera, 2008)

c. Enfoque contingente

Para Founier y Mick (1999), el enfoque contingente es llamado también: como “Teoría contingente de la satisfacción” que hace énfasis en que es el contexto sociocultural el principal componente para que las emociones, cogniciones o motivaciones sean resultado de satisfacción. (Andreu, 2001, p. 86).

Para los autores mencionados, la teoría cognitiva tuvo limitaciones y llegó a su madurez, por lo que hicieron una investigación fenomenológica cuya primera parte estuvo conformada por entrevistas de una antes y después de realizar un consumo; luego se complementó el estudio con la opinión de la persona y además se observó el contexto sociocultural; llegando a la conclusión en el estudio que el último factor era transcendental para la satisfacción de una persona. (p. 87)

C. Niveles de satisfacción

Se reconoce a la satisfacción como producto de un servicio prestado por una entidad, sistema o programa, en donde el usuario busca cumplir las expectativas, tiempo apropiado, dinero si fuera el caso y el esfuerzo o sacrificio; en ese sentido, para Rey (2000), indica que es el usuario o beneficiario quien determina 4 niveles de satisfacción producto de la dupla entre el servicio prestado o sacrificio. (p.140).

1. Insatisfacción máxima

En este primer nivel de insatisfacción alta se muestra cuando el servidor público realiza un servicio modesto; sin embargo, el usuario ha cumplido un sacrificio muy alto; por lo general, el usuario presenta un reclamo o queja por lo mala prestación del servicio con el fin de conseguir una solución (Rey, 2000, p. 141). Para el caso del Programa Vaso de Leche los beneficiarios pueden presentar sus quejas como primera instancia en los libros de acta de cada Comité de Vaso de Leche,

posteriormente en el libro de actas de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

2. Insatisfacción moderada

En este nivel de insatisfacción moderada o satisfacción baja, se presenta cuando ambas partes, es decir, el usuario o beneficiario realiza un sacrificio moderado y recibe una atención moderada, se muestra cuando existe muchas dudas al respecto o generación de incertidumbre (Rey, 2000, p. 141). Esto puede suceder al momento del empadronamiento donde el beneficiario necesita toda la información y despeje de dudas; entonces, es la parte administrativa de la municipalidad que cumple la labor de explicar cuáles son los requisitos y cómo es el funcionamiento del Programa Vaso de Leche.

3. Satisfacción contenida

Este nivel se manifiesta cuando el usuario o beneficiario realiza un sacrificio elevado y el servidor público entrega un servicio elevado, por ende, se consigue una satisfacción; sin embargo, existe un cierto sentimiento de incomodidad por no querer repetir el proceso (Rey, 2000, p. 141). Este se puede presentar cuando el usuario o beneficiario logra cumplir con todos los requisitos que solicita la municipalidad, no obstante, no desea volver a pasar el mismo trámite debido a lo engorroso o tedioso que fue la experiencia.

4. Máxima satisfacción

Este nivel de satisfacción es el ideal, en donde el usuario o beneficiario realiza un sacrificio modesto y el servidor público entrega un servicio de nivel elevado, no solo cumple objetivos, sino también genera confianza para volver que repetir el proceso (Rey, 2000, p. 141). Cuando existe una sinergia en la organización del comité y la municipalidad cumple con sus objetivos del Programa Vaso de Leche, son los beneficiarios son los más satisfechos por el servicio prestado.

D. Conductores que impactan en la satisfacción de las personas

Para que los bienes o servicios aterricen en la satisfacción de los usuarios o beneficiarios, estos contienen elementos primordiales, que según la Presidencia de Consejo de Ministros- PCM (2019), los ha denominado conductores y éstos sirven para medir el nivel de satisfacción. Cabe resaltar que cada institución pública o programa puede adecuar los conductores e incluso adicionar alguno más según el contexto o necesidad. (p. 24)

- Trato profesional durante la atención: Hace referencia a la actitud, forma de accionar o expresarse al momento de brindar la atención, cualesquiera sean los canales de atención: Correo electrónico, portal web, llamada o atención presencial; así mismo, las características de este conductor es el profesionalismo, trato por igual, conocimiento etc. (PCM, 2019, p. 24)
- Información: Es la capacidad de proporcionar la información con un lenguaje claro, conciso y sencillo, de la misma manera generar en el usuario o beneficiario un diálogo mutuo y transparente sobre la prestación de un bien o servicio; en ese sentido, se toma en cuenta la capacidad de escuchar a los usuarios o beneficiarios y poner a su disposición el libro de reclamaciones, buzón de sugerencias, etc. con el fin de mejorar los servicios. (PCM, 2019, p. 25)
- Tiempo: Hace referencia al periodo que el usuario o beneficiario utiliza para conseguir u obtener un servicio, se cuenta desde que la persona se encuentra en espera, el tiempo de atención propiamente dicho y el resultado del trámite o gestión hecha, sumando la cantidad de veces que acude para lograr el fin, conociendo el plazo que determina sus estatutos. (PCM, 2019, p. 25)
- Resultado de la Gestión/entrega: Hace referencia al nivel de eficiencia o eficacia como resultado de un servicio brindado por la entidad o institución, se toma en cuenta desde el primer contacto con el ciudadano, los procedimientos y normativa vigente hasta la entrega final del servicio. (PCM, 2019, p. 25)

- Accesibilidad: Se muestra en todos canales accesibles que el ciudadano tiene a disposición para recibir un servicio, este conductor tiene que cumplir con ciertos criterios como la seguridad integral, infraestructura adecuada, además de considerar el horario establecido lograr los objetivos. (PCM, 2019, p. 26)
- Confianza: Este conductor se traduce en la legitimidad que presenta o no el ciudadano posterior a la entrega del servicio. (PCM, 2019, p. 26)

E. Dimensiones de la satisfacción

Las dimensiones de la satisfacción están basadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y las pesquisas de Zuñiga, (2019), Silva et al. (2021), Esteban (2017), Herrera (2019), Chauca, (2023), mismas que señalan que la satisfacción del Programa Vaso de Leche se mide en puntualidad, atención al beneficiario y distribución, tal como se describe a continuación:

a. **Puntualidad**: Se refiere a la regla que requiere de los habitantes realizar determinado acto en un tiempo y espacio definido, ya que, aunque el acto es efectuado satisfactoriamente, desnivela el balance de tiempo de todos los demás". Caso contrario, la impuntualidad solo genera ira en las personas, polemiza la calidad del servicio y perjuicios para la organización (Herrera, 2019, p. 20). En ese sentido, el Programa Vaso de Leche lo ejecuta los comités, entonces esta dimensión se cumple desde la percepción beneficiario en tiempo oportuno del funcionamiento de Vaso de Leche.

   Los indicadores que coadyuvan a medir la puntualidad son la programación de entrega, lugar y responsabilidad.

b. **Atención al beneficiario:** Hace referencia a un proceso de aplicación mental y observacional de un objeto, beneficiario que recibe un bien o servicio debido a su condición de pobreza (Esteban, 2017, p.31) de modo que, se enfatiza en el buen trato que se le entrega a la persona al momento del funcionamiento del programa.

Los indicadores que coadyuvan a medir la atención al beneficiario son: Calidad, prioridad, trato amable, deberes y derechos.

c. **Distribución:** Es comprendida como la aplicación de técnica y estrategias en cumplimiento de un plan que permite llevar el producto hacia el beneficiario, en las cantidades precisas y condiciones óptimas para su consumo (Escobar, 2012, p.1). Por consiguiente, los comités son los encargados de llevar el Vaso de Leche hasta el beneficiario, en condiciones adecuadas para garantizar la satisfacción.

   Los indicadores que coadyuvan a medir la distribución son: Igualdad, almacenamiento y repartición.

2.3 Definición y glosario de términos

2.3.1 Definición

- Anemia: Indicador que el número de glóbulos rojos están por debajo de los niveles normales, en ese sentido, la persona se encuentra vulnerable para adquirir y desarrollar enfermedades o afecciones. (Instituto Nacional del Cáncer, 2024)
- Asistencia alimentaria: Tiene como objetivo promover programas que se sustenten en el tiempo, elevando los indicadores nutricionales de la población atendida, mediante la dotación de efectivo, bonos y en especie, dejando atrás a la intervención de emergencia. (Programa Mundial de Alimentos, 2024)
- Atención: Interacción directa o indirecta amable hacia una persona. (Chauca, 2023)
- Beneficiario: Persona que tiene derecho a percibir una prestación de la seguridad social. (RAE, 2001).
- Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (RAE,2001)
- Control. Evalúa el desempeño de las actividades realizadas (Escola, 2012)

- Desnutrición: Por un consumo bajo de calorías mínimas o principales, tales como vitaminas y minerales, desencadena en una afección (Instituto Nacional del cáncer, 2024)
- Distribución: Entrega de bien o servicio hacia la persona. (Chauca, 2023).
- Ejecución: Utilización de recursos para el cumplimiento de planes. (Escola, 2012)
- Gestión: Conjunto de acciones que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo previsto. Abarca el momento en que se planifica lo que se desea hacer, la ejecución de lo planificado y el proceso de control (monitoreo) y evaluación. (Gurtler et al., 2000, p. 23)
- Organización: Conjunto de reglas, cargo y comportamientos que deben respetar las personas para cumplir con su labor. (Escola, 2012)
- Programa social: Consiste en la atención específica de una parte de la población que tienen como característica principal, una carencia o necesidad, entonces, por medio de implementación y ejecución de políticas públicas y/o privadas, realizan una iniciativa en búsqueda de la mejora de las condiciones de vida. (Pérez et al., 2022)
- Programa Vaso de leche: Programa que tiene el objetivo de entregar una ración diaria de alimentos a población vulnerable empadronada por la municipalidad en cumplimiento de la Ley Nº 24059 y complementada con la Ley Nº 27470. (MEF,2021)
- Planificación: Se refiere a determinar las estrategias para que las actividades alcancen las metas trazadas de la organización. (Escola, 2012)
- Puntualidad: Entrega oportuna de un bien o servicio. (Chauca, 2023)
- Satisfacción: Se refiere a la evaluación del producto o servicio en cuanto a su resultado bueno o pobre o si el producto se puede sustituir para sus fines o usos. (Swan et al., 1980)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo

La presente investigación es tipo básica, que según Gallardo (2017), señala que la investigación básica tiene como objetivo de indagar y ahondar en conocimientos, así aportar a la teoría de determinada ciencia (p. 55), lo que significa que, el presente estudio trató de profundizar en conocimientos sobre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, 2023.

3.1.2 Nivel de investigación

De acuerdo a Carrasco (2005), la presente investigación corresponde a un nivel correlacional, lo que significa que, se va observar y analizar el nivel de relación que existe entre hechos o fenómenos (p. 73), por consiguiente, se buscó hallar la relación entre la Gestión del Programa de Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, 2023; mediante el cumplimiento de objetivo y la comprobación de hipótesis tanto general como específicas.

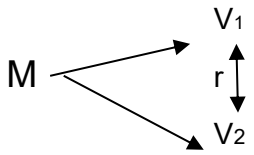
3.1.3 Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la presente investigación es representado por un diseño no experimental, es decir que, no hay manipulación de las variables y son analizados tal como se presentan en la realidad (p. 152), entonces se observarán y recogerán datos de la Gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen.

Ademas, Ñaupas et al (2018), señala que si el estudio de hechos o fenómenos corresponde a un solo año, se denomina transversal (p. 369), lo que significa que la presente investigación se encuentra dentro del concepto descrito, ya que se realizaron los instrumentos y a su aplicabilidad a los

beneficiarios del Programa Vaso de Leche para obtener los resultados en el transcurso del año 2023.

Establecimiento del Diseño no experimental mediante la siguiente fórmula:



M: Beneficiarios del Programa Vaso de Leche

V1: Gestión del Programa Vaso de Leche

V2: Satisfacción

r: Relación

3.2 Ámbito temporal y espacial

3.2.1 Ámbito temporal: La pesquisa precisa en el periodo del año 2023.

3.2.2 Ámbito espacial: El estudio se enmarcó en los 10 Comités de Vaso de Leche del Centro Poblado de Chen - Chen.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

En concordancia con Carrasco (2005), manifiestan que la población hace referencia a conjunto de elementos que forman parte de una espacio territorial al que pertenece el problema de investigación y con características similares (p. 238), teniendo en cuenta lo descrito, la población de la presente investigación lo conforma 10 Comités de Vaso de Leche del Centro Poblado de Chen - Chen, que según registro actualizado de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, se cuenta con 337 beneficiarios adscritos en el programa.

Tabla 8

Población de beneficiarios de los 10 Comités de Vaso de Leche del Centro Poblado de Chen - Chen

Nº	Nombre del Comité Vaso De Leche	Beneficiarios
1	Dominga Llosa de Durand	25
2	Flor de Cantuta	40
3	7 de Junio	46
4	Alain Hays	33
5	Bello Amanecer	29
6	Florencia Chocano	30
7	Las Tres Marias	35
8	Divina Misericordia	39
9	Sumas Wassy 2008	25
10	Sol y Arena	35
	Total	337

Nota. Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto- Gerencia de Desarrollo Económico

3.3.2 Muestra

De acuerdo con Ñaupas et al (2018), refieren que la muestra es considerada como aquella porción que contiene las características representativas de la población, lo que permite la generalización de resultados (p. 334), de manera que, para la obtención de la muestra se utilizó el método de muestreo estratificado, reeemplanzado los valores que consignan fórmula siguiente:

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

Donde:

N : 337 (Beneficiarios del Programa en el centro poblado de CHEN-CHEN)

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

E : 0,05 (Error de muestreo)

p : 0,5 (Porcentaje de personas que sienten satisfacción PVL)

q : 0,5 (Porcentaje de personas que no sienten satisfacción PVL)

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

$$n° = \frac{337(1{,}96^2)(0{,}5)(0{,}5)}{0{,}5 * (337 - 1) + 1{,}96.^2 * 0{,}5 * 0{,}5}$$

$$n° = 181$$

Posterior al reemplazo de valores en la fórmula estadística, se obtiene por resultado que la muestra estará conformada por 181 beneficiarios de los Comités de Vaso de Leche del Centro Poblado de Chen - Chen, así mismo, en la siguiente tabla se presenta la proporcionalidad para la aplicación de los instrumentos de investigación.

Tabla 9

Proporción de la muestra para la aplicación de los instrumentos

Nº	Nombre del Comité Vaso De Leche	Beneficiarios	% Total	Muestra
1	Dominga Llosa de Durand	25	7,42%	13
2	Flor de Cantuta	40	11,87%	21
3	7 de Junio	46	13,65%	25
4	Alain Hays	33	9,79%	18
5	Bello Amanecer	29	8,61%	16
6	Florencia Chocano	30	8,90%	16
7	Las Tres Marias	35	10,39%	19
8	Divina Misericordia	39	11,57%	21
9	Sumas Wassy 2008	25	7,42%	13
10	Sol y Arena	35	10,39%	19
	Total	337	100,00%	181

Nota. Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto- Gerencia de Desarrollo Económico

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1 Técnicas de investigación

Según Ñaupas et al (2018), indica que las técnicas de investigación son el conjunto de normas y procedimientos que guían el proceso para lograr los objetivos planteados en un estudio (p. 273); en ese sentido, la presente

investigación tuvo como técnica a la encuesta como se describe a continuación:

- Técnica de encuesta: Hace referencia a la técnica de investigación social que otorga la recolección de datos, por medio de realizar preguntas de forma directa (entrevista) o indirecta (encuesta), a los sujetos de la investigación (Carrasco, 2005, p. 314).

3.4.2 Instrumentos de investigación

Conforme a Ñaupas et al. (2018), describe al instrumento como herramienta conceptual; es decir, conducto que recoge datos del investigado, para tal caso debe contar con una estructura ordenada, sistémica y secuencial, guardando la estrecha relación entre los ítems, indicadores y variables (pp. 273-274); por consiguiente, la presente investigación utilizó el instrumento de cuestionario para cada variable, Gestión del Programa de Vaso de Leche y satisfacción que previamente fueron validados por el Juicio de Expertos, para posteriormente sean aplicados en la muestra de beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen.

3.4.3 Validación y confiabilidad de instrumentos

Validación

Hernández et al. (2014), señalan que la validez se refiere al grado en que un instrumento mide a la variable de estudio (p. 202); lo que significa que, teniendo presente la revisión de las bases teóricas de las variables Gestión del Programa de Vaso de Leche y satisfacción, se construyen los instrumentos con la calidad técnica, claridad, sencillez en su redacción y la coherencia de los ítems con los indicadores y variables, por lo que es necesario la revisión de un juicio de expertos para la validación de los cuestionarios.

En ese entender, se consideron a tres expertos en la materia, que se orientaron al análisis de los instrumentos para confirmar los requisitos mínimos de coherencia, claridad y relevancia; en ese sentido, se contó con los siguientes expertos: Daniel Alberto García Rodriguez, Maestro en

Administración y Gestión Estratégica; Victoria Ccalahuille Centellas, Maestro en Gestión Pública y Juleisy Turpo Yufra Licenciada en Nutrición, los tres jurados manifestaron que los instrumentos cuyas fichas de evaluación contienen los criterios evaluados cumplen con lo solicitado, por lo que asientan su firma y sello para su validación correspondiente (Ver anexos)

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014), como el grado en que un instrumento al ser replicado para medir un sujeto o objeto produce similares resultados (p. 200), entonces, para la investigación se asienta en respaldo del coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach que varían de 0 a 1, mediante el programa estadístico de SPSS v. 26.

En ese sentido, una vez procesado los datos recolectados por la prueba piloto de los instrumentos, se revisó el coeficiente de Alpha de Cronbach por Ñaupas et al. (2018), basado en la tabla de Kuder Richarson que señala los niveles de confiabilidad de instrumentos:

Tabla 10

Tabla de Kuder Richarson

Coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0,53 a menos]	Nula confiabilidad
[0,54 a 0,59]	Baja confiabilidad
[0,60 a 0,65]	Confiable
[0,66 a 0,71]	Muy confiable
[0,72 a 0,99]	Excelente confiabilidad
[1]	Perfecta confiabilidad

Nota. Ñaupas et al. (2018) p. 279

Variable 1. Programa Vaso de Leche

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,797	12

Estadísticas de fiabilidad variable x**.**

Interpretación: En aplicación de la prueba piloto a 12 beneficiarios del programa Vaso de Leche del Distrito de Samegua, con la finalidad de

recoger datos y siendo procesados se obtuvo el valor de Alpha de Cronbach igual a 0,797, lo que significa que el instrumento mide lo que desea medir y es aplicable para el total de la muestra, ya que cuyo nivel de confiabilidad es excelente. (Ver anexos)

Variable 2. Satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	12

Estadísticas de fiabilidad variable y**.**

Interpretación: En aplicación de la prueba piloto a 12 beneficiarios del programa Vaso de Leche del Distrito de Samegua, con la finalidad de recoger datos y siendo procesados se obtuvo el valor de Alpha de Cronbach es igual a 0,857, lo que demuestra que el instrumento mide la variable satisfacción y cuyo nivel de confiabilidad es excelente. (Ver anexos)

3.5 Procedimientos

La presente investigación comprende de las siguientes etapas para la presentación y análisis de los datos.

Primero. Mediante la revisión de bases teóricas se procedió a la construir la Operacionalización de variables, cuyo contenido se encuentra la definición conceptual, operacional, dimensiones, indicadores y escala.

Segundo. Se construyó para cada variable el instrumento que esté debidamente ordenado, coherente y claro de redacción en sus preguntas para obtener un productivo recojo de datos de la muestra.

Tercero. Para la revisión en cuanto a fondo y forma de los instrumentos, se envió a los expertos en la materia para su evaluación y validación; entonces, una vez revisados, se procedió a enviar las fichas de validación para ser firmados y sellados.

3.6 Análisis de datos

En relación a lo anteriormente descrito, y aprobado el proyecto de investigación, se procedió a la recolección y procesamiento de datos para obtener los resultados, en ese sentido, se describe los siguientes pasos:

Pasos previos:

Primero. Con los instrumentos validados para ambas variables, se procedió a aplicarlo en los 181 beneficiarios que conforman la muestra de investigación.

Segundo. Posteriormente a la aplicación de cada cuestionario, se llevaron los resultados ordenadamente a un cuadro de Microsoft Excel, en donde se colocaron los números de valor de la escala ordinal, agrupa por dimensiones y variables: Programa Vaso de leche y satisfacción.

Tercero. Acto seguido se procedió a descargar la base de datos en el programa estadístico de Spss v. 25, a continuación, se generaron los rangos o baremos para agrupar los resultados, y con ello obtener el procesamiento de resultados en función a los objetivos de la investigación.

Cuarta. Se procedió a realizar las figuras con sus debidos porcentajes para complementar los resultados de objetivos.

Pruebas previas. En cuanto a la comprobación de hipótesis, primero, se debe someter los datos a la prueba de normalidad, revisando los resultados en kolmogorov – Smirnov, ya que es la prueba adecuada por contener más de 50 elementos a analizar, en ese sentido, se observó el valor sig, y su valor es menor a 0,05, significa que los datos no son normales, por lo que se orientó al investigador a utilizar el coeficiente de Rho Spearman.

Pruebas finales:

Herramientas estadísticas a usar: De acuerdo al tipo de investigación e hipótesis trazadas se utilizó los estadísticos de correlación.

En ese sentido, teniendo el valor de la prueba de normalidad, se procedió a realizar el contraste de hipótesis, planteando una hipótesis nula y

otra alterna; entonces, al obtener los resultados, lo primero que se debe observar es el valor a Sig. Cuyo valor corresponde a ser mayor a 0,05, significa que no hay relación, más si el valor de sig. es menor a 0,05, indicaría que sí existe relación, por consiguiente, se procede a analizar el valor del coeficiente de correlación, para conocer el nivel de relación, que puede ser baja, moderada o alta.

Todo ello, deberá ser plasmado en tablas y figuras, respetando las normas APA 7ma edición, así mismo, contiene su interpretación y análisis redactado con claridad y coherencia.

IV. RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

Tabla 11

Edad de los beneficiarios del programa Vaso de Leche

Rangos	Frecuencia	%
20-30	24	13,3
31-40	37	20,4
41-50	25	13,8
51-60	42	23,2
61-70	25	13,8
71 a más	28	15,5
Total	181	100,0

Nota. Información proveniente de encuestas y procesadas en el SPSS V.26.

Tabla 12

Grado de instrucción y estado civil de los beneficiarios del programa Vaso de Leche

			Estado Civil				Total
			Casado	Conviviente	Soltero	Viudo	
Grado de instrucción	Primaria	Recuento	0	44	1	13	58
		% del total	0,0%	24,3%	0,6%	7,2%	32,0%
	Secundaria	Recuento	1	79	10	3	93
		% del total	0,6%	43,6%	5,5%	1,7%	51,4%
	Técnica	Recuento	1	18	9	0	28
	incompleto	% del total	0,6%	9,9%	5,0%	0,0%	15,5%
	Universitario	Recuento	0	2	0	0	2
	incompleto	% del total	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%
Total		Recuento	2	143	20	16	181
		% del total	1,1%	79,0%	11,0%	8,8%	100,0%

Nota. Información proveniente de encuestas y procesadas en el SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En un análisis de la información sociodemográfica de los 181 beneficiarios del programa Vaso de Leche, el grupo de edad mayoritario corresponde a personas entre 51 y 60 años (23,2 %), seguido por aquellos entre 31 y 40 años (20,4 %). Los grupos etarios de 20-30 y 61-70 años representan el 13,3 % y el 13,8 %, respectivamente,

mientras que el 15,5 % tiene 71 años o más. En cuanto al estado civil, el 79 % de los encuestados son convivientes, seguido de un 11 % de solteros, 8,8 % de viudos y un escaso 1,1 % de casados. Respecto al grado de instrucción, se observa que el 51,4 % alcanzó el nivel secundario, mientras que el 32 % cuenta solo con educación primaria. Asimismo, un 15,5 % tiene formación técnica sin culminar, y apenas un 1,1 % ha cursado estudios universitarios incompletos. Este perfil poblacional evidencia una mayoría de beneficiarios tiene un nivel de primario o secundario, lo cual puede influir en su empleabilidad y acceso a oportunidades laborales limitadas, demostrando que su afiliación al SISFHO (Sistema de Focalización de Hogares), es adecuada, la misma que le permite acceder a programas sociales y así, mitigar aquellas carencias o necesidades de la población vulnerable, en este caso, el aporte calórico del programa Vaso de Leche genera un respaldo para la alimentación de la primera y segunda prioridad. Además, la predominancia de personas convivientes podría señalar patrones familiares en los que el matrimonio formal no es prioritario, lo cual puede tener implicancias al momento de una separación, debido a que, si no se formaliza mediante un documento de unión de hecho, la repartición de bienes será más compleja y se realizarán pruebas adicionales para demostrar que los bienes corresponden a uno de ellos.

4.2 Resultados descriptivos de las variables-dimensiones

Tabla 13

Resultados de las dimensiones de la gestión del programa Vaso de Leche

	Gestión del programa Vaso de Leche							
	Planificación		Organización		Dirección		Control	
Niveles	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Muy bajo	13	7,2	27	14,9	13	7,2	13	7,2
Regular	38	21,0	6	3,3	147	81,2	142	78,5
Óptimo	130	71,8	148	81,8	21	11,6	26	14,4
Total	181	100,0	181	100,0	181	100,0	181	100,0

Nota. Información proveniente de encuestas y procesadas en el SPSS V.26.

Análisis e interpretación

De acuerdo con el procesamiento de datos, la Tabla 13 muestra un consolidado de las dimensiones de la gestión del programa Vaso de Leche, el 71,8 % de los beneficiarios señala un nivel óptimo de la dimensión de planificación, es decir que, la Municipalidad realiza empadronamientos frecuentes en los alrededores de los comités de Vaso de Leche, con el objetivo de actualizar la información que se suministra al RUBPVL cada 6 meses; no obstante, aún existe una falencia en la búsqueda de posibles beneficiarios que se encuentran en casos de extrema pobreza; en cuanto a la dimensión organización, el 81,8 % de la población encuestada, califica con un nivel óptimo, lo que significa que la municipalidad realiza talleres sobre degustaciones o muestras de alimentos nutritivos para el consumo; así mismo, se efectúan reuniones con las autoridades, para explicar acerca de los insumos adquiridos cuentan con certificaciones sanitarias, escogiéndose el mejor valor nutricional a menor costo. Con referencia a la dimensión dirección, el 81,2 % de los encuestados indica un nivel regular, ya que la municipalidad coordina la entrega y realiza el llenado de PECOSAS, sin embargo, en cuanto a la distribución de los alimentos se realiza en el taller municipal, causando malestar en la junta directiva de los comités, por lo que la actual gestión provincial de Mariscal Nieto está implementando gradualmente la entrega de los alimentos en el lugar de funcionamiento de los comités y así lograr un mejor desempeño. Finalmente, el 78,5 % de los beneficiarios señalan que la dimensión control tiene un nivel regular; es decir que, la municipalidad realiza supervisiones para verificar el funcionamiento de los comités, pero aún la Contraloría General, no ha inspeccionado la gestión del programa Vaso de Leche en el Centro Poblado de Chen - Chen.

Tabla 14

Resultados de las dimensiones de la satisfacción

Satisfacción						
	Puntualidad		Atención al beneficiario		Distribución	
Niveles	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Muy bajo	13	7,2	27	14,9	13	7,2
Regular	38	21,0	6	3,3	147	81,2
Óptimo	130	71,8	148	81,8	21	11,6
Total	181	100,0	181	100,0	181	100,0

Nota. Información proveniente de encuestas y procesadas en el SPSS V.26.

Análisis e interpretación

Según la Tabla 14, muestra el consolidado de las dimensiones de la satisfacción, el 71,8 % de los beneficiarios señala que la dimensión Puntualidad tiene un nivel óptimo, debido a que los alimentos son distribuidos en el lugar y la hora de entrega pertinentes, y los beneficiarios son responsables con el recojo del alimento; no obstante, el programa tiene inconvenientes cuando el insumo de gas es insuficiente o entre otros factores. En referencia a la dimensión atención al beneficiario, el 81,8 % señala un nivel óptimo, lo que significa que, el servicio de entrega de vaso de leche y subproductos, tiene mayor atención a los niños menores de 5 años, gestantes y ancianos, y son tratados con amabilidad, reconociendo sus derechos y deberes al respecto del programa vaso de Leche. Así mismo, el 81,2 % de los encuestados indica que la dimensión distribución tiene un nivel regular, es decir que, los ambientes de comités de vaso de leches cumplen con normas de salubridad, libre de insectos, roedores o suciedad, no obstante, no cuentan con un cuaderno de control de diario de los insumos en el almacén de cada comité.

4.3 Resultados correspondientes a objetivos

4.3.1 Determinar la relación entre la Gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

Tabla 15

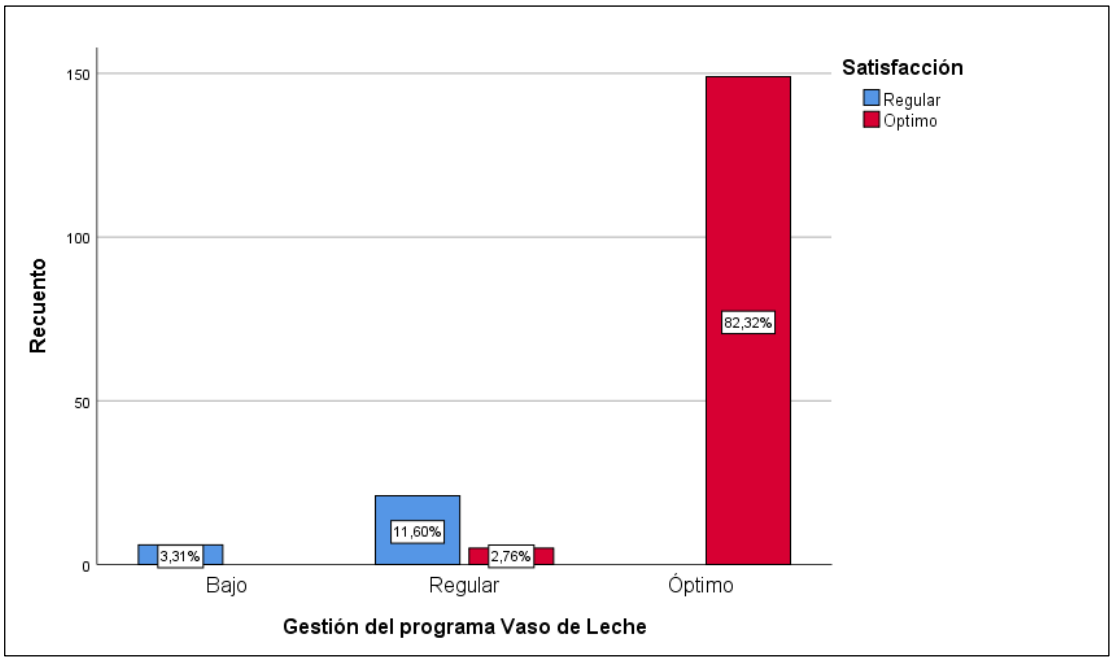
Relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y satisfacción

			Satisfacción		
			Regular	Optimo	Total
Gestión del programa Vaso de Leche	Bajo	Recuento	6	0	6
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	21	5	26
		% del total	11,6%	2,8%	14,4%
	Óptimo	Recuento	0	149	149
		% del total	0,0%	82,3%	82,3%
Total		Recuento	27	154	181
		% del total	14,9%	85,1%	100,0%

Nota. Información proveniente de encuestas y procesadas en el SPSS V.26.

Figura 2

Relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y satisfacción



Nota. Tabla 15

Análisis e interpretación

De acuerdo al procesamiento de datos, se analiza que el 82,3 % de los encuestados sostienen que el gestión del Programa Vaso de Leche tiene un nivel óptimo, debido a que la municipalidad cumple con la función de empadronar conforme a requisitos establecidos en su normativa; así mismo, se realizan múltiples muestras y degustaciones, con la finalidad de compartir información referente a los valores nutritivos del vaso de leche, así como otras preparaciones saludables que generan un cambio en el estilo de alimentación de las familias, ya que la alimentación es base fundamental para el desarrollo físico e intelectual de los menores de edad. En cuanto a la entrega de los insumos del vaso de leche, la Municipalidad realiza una coordinación previa con cada comité, a fin de señalar la fecha y hora adecuada para asistir al Taller municipal; no obstante, la directiva siente incomodidad, es por ello, que se solicitó reunión con las autoridades que presiden el programa Vaso de Leche, con el objetivo de modificar el lugar de entrega, y sea en cada comité de vaso de leche.

Así mismo, 85,1 % de los beneficiarios señalan que la satisfacción tiene un nivel óptimo, lo que significa, que el programa vaso de leche mayoritariamente cumple con el horario de distribución diaria de los alimentos; además, la entrega del servicio cuenta con un trato amable, cabe señalar que los beneficiarios deben asumir el cargo de la directiva por un periodo de tiempo, según orden de asistencia; lo que se traduce, que la coordinación y trato entre beneficiarios deba primar la cooperación. En cuanto al ambiente y limpieza del local de funcionamiento, son los mismos beneficiarios que cumplen con reglas estrictas de control y manipulación a fin de no contaminar los utensilios y alimentos destinados en el programa.

Por lo tanto, el 82,3 % de los encuestados señala que la relación entre la Gestión del programa vaso de leche y la satisfacción es de nivel óptimo; es decir que, hay una sinergia adecuada que permite el buen funcionamiento del programa, cumpliendo con las expectativas de los beneficiarios.

4.3.2 Determinar la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023.

Tabla 16

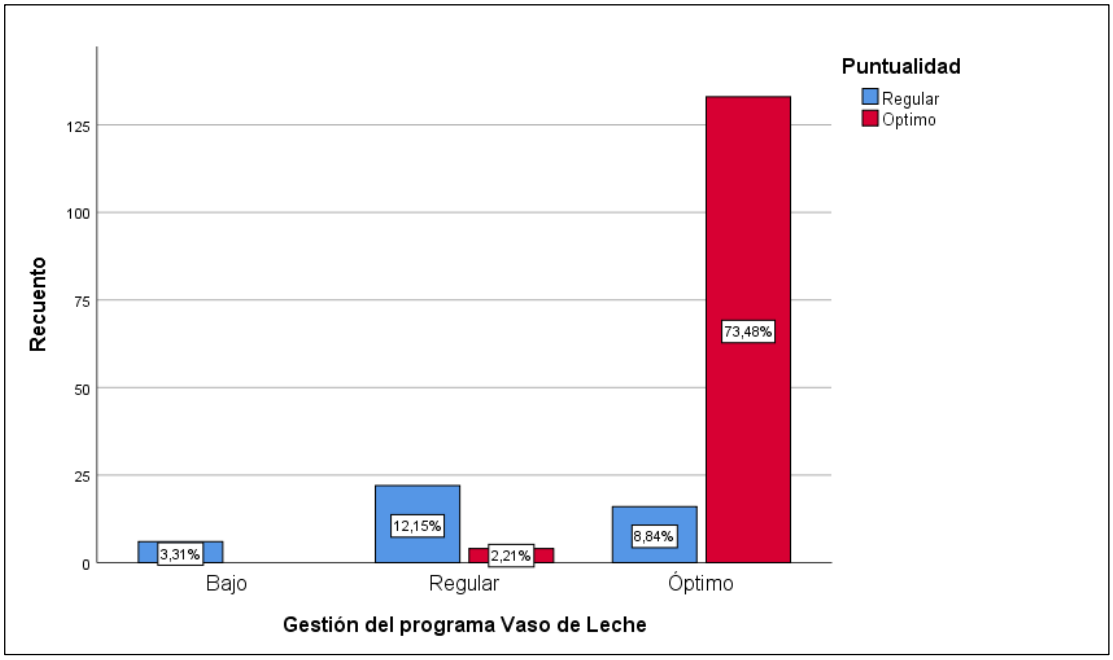
Relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad

			Puntualidad		
			Regular	Optimo	Total
Gestión del programa Vaso de Leche	Bajo	Recuento	6	0	6
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	22	4	26
		% del total	12,2%	2,2%	14,4%
	Óptimo	Recuento	16	133	149
		% del total	8,8%	73,5%	82,3%
Total		Recuento	44	137	181
		% del total	24,3%	75,7%	100,0%

Nota. Información proveniente de encuestas y procesadas en el SPSS V.26.

Figura 3

Relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad



Nota. Tabla 16

Análisis e interpretación

De la Tabla 16, se muestra que el 82,3 %, 14,4 % y 3,3 % de los beneficiarios perciben a la gestión del programa Vaso de Leche con un nivel óptimo, regular y bajo respectivamente, esto se debe a que, en la mayoría de las veces el programa funciona adecuadamente; no obstante, el nivel regular y bajo, es referido a que la municipalidad no realiza la búsqueda de posibles beneficiarios de la zona o sector, dándole mayor facilidad a las personas de extrema pobreza.

En referencia a la dimensión puntualidad, el 75,7 % de los encuestados la percibe con nivel óptimo, el 24,3 % con un nivel regular, ello se debe a que, existen ciertos inconvenientes, tales como el reparto de la leche fresca el cual proviene desde el centro poblado de los Ángeles y en algunas oportunidades tiene demoras que repercuten en la variación de tiempo de la preparación del vaso de leche.

Por lo tanto; el 73,5 % de los beneficiarios sostienen que la gestión del programa vaso de leche tiene relación con la puntualidad en un nivel óptimo, lo que significa, que en la mayoría de los casos, el funcionamiento del programa cumple con recepción, preparación y entrega del vaso de leche hacia los beneficiarios de primera y segunda prioridad satisfactoriamente.

4.3.3 Determinar la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

Tabla 17

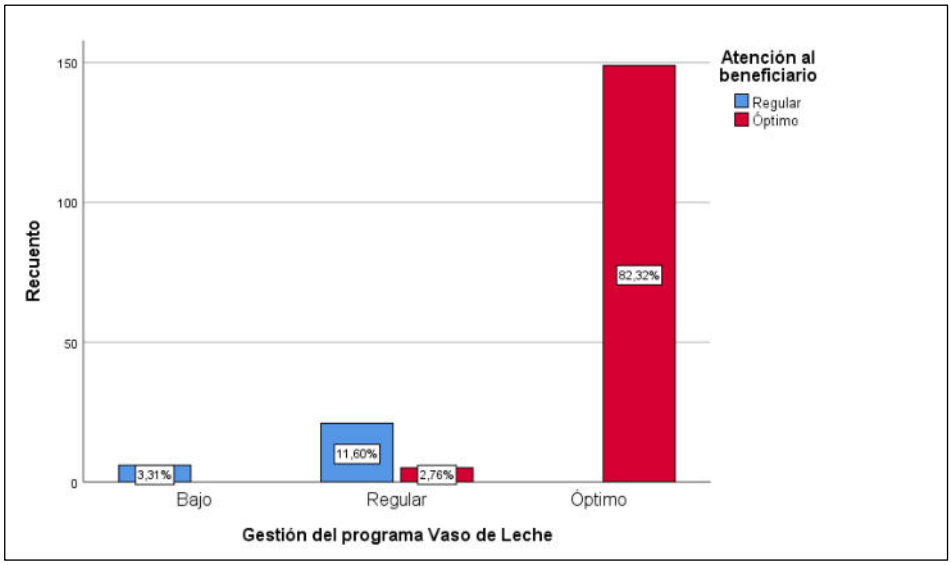
Relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y la dimensión Atención al beneficiario

			Atención al beneficiario		
			Regular	Optimo	Total
Gestión del programa de Vaso de Leche	Bajo	Recuento	6	0	6
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	21	5	26
		% del total	11,6%	2,8%	14,4%
	Óptimo	Recuento	0	149	149
		% del total	0,0%	82,3%	82,3%
Total		Recuento	27	154	181
		% del total	14,9%	85,1%	100,0%

Nota. **Información proveniente de encuestas y procesadas en el SPSS V.26.**

Figura 4

Relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y la dimensión Atención al beneficiario



Nota. Tabla 17

Análisis e interpretación

De acuerdo al procesamiento de datos, se muestra en la tabla 17 que el 82,3 %, 14,4 % y 3,3 % de los beneficiarios perciben a la gestión del programa Vaso de Leche con un nivel óptimo, regular y bajo respectivamente, esto se debe a que, en la mayoría de las veces el programa funciona adecuadamente; no obstante, el nivel regular y bajo, es referido a que la municipalidad no realiza la búsqueda de posibles beneficiarios de la zona o sector, dándole mayor facilidad a las personas de extrema pobreza.

En cuanto a la dimensión atención al beneficiario, el 85,1 % de los beneficiarios la perciben con un nivel óptimo, el 14,9 % señala un nivel regular; es decir que, el programa de vaso de leche cumple con responder a la necesidad los niños menores de 5 años, a las gestantes y a los adultos mayores de edad, brindándoles también información de forma clara y precisa referente a los derechos y deberes para con el programa, respondiendo a las dudas o problemas que puedan surgir en el proceso de inscripción o validación de los datos, sumado transversalmente el adecuado trato de respeto que amerita el servicio.

Por consiguiente, el 82,3 % de los encuestados indican que el programa vaso de leche tiene relación con la dimensión atención al beneficiario en un nivel óptimo; lo que significa que, a pesar de algunos inconvenientes que puedan surgir en la etapa de empadronamiento, registro de información, entrega de los insumos al comité o en la preparación del vaso de leche, la percepción del beneficiario se muestra un nivel satisfactorio por la atención sencilla y clara que brindan las encargadas del programa. Así mismo, se debe tener en cuenta que cada una de los beneficiarios, asumirían en ciertos periodos, la responsabilidad del funcionamiento y entrega del servicio, por lo tanto, es sumamente importante que entre los miembros prime la cooperación.

4.3.4 Determinar la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023.

Tabla 18

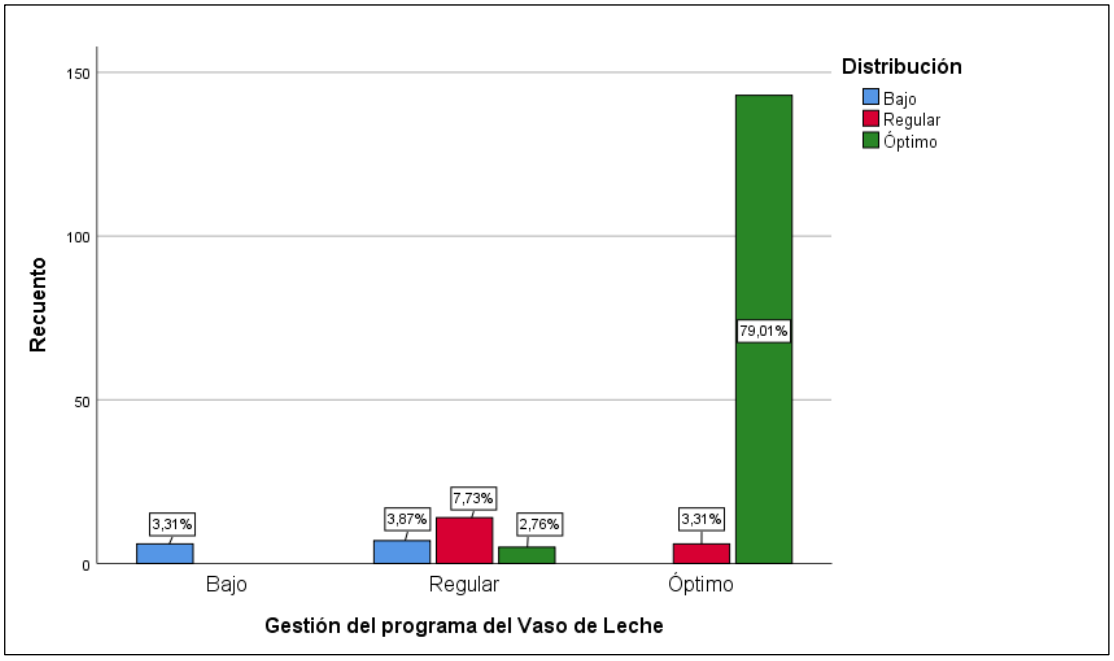
Relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y la dimensión distribución

			Distribución			
			Bajo	Regular	Óptimo	Total
Gestión del programa Vaso de Leche	Bajo	Recuento	6	0	0	6
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	7	14	5	26
		% del total	3,9%	7,7%	2,8%	14,4%
	Óptimo	Recuento	0	6	143	149
		% del total	0,0%	3,3%	79,0%	82,3%
Total		Recuento	13	20	148	181
		% del total	7,2%	11,0%	81,8%	100,0%

Nota. Información proveniente de encuestas y procesadas en el SPSS V.26.

Figura 5

Relación entre la gestión del programa Vaso de Leche y la dimensión distribución



Análisis e interpretación

Según el procesamiento de datos, la Tabla 18 muestra que el 82,3 %, 14,4 % y 3,3 % de los beneficiarios sostienen a la gestión del programa Vaso de Leche con un nivel óptimo, regular y bajo respectivamente, estos dos últimos niveles se deben a que, en varias ocasiones se citan a reunión para informar del desarrollo del programa vaso de leche; sin embargo, los miembros del comité no acuden; en consecuencia, se alargan los plazos de una actividad planificada.

En referencia a la dimensión distribución, el 81,8 % de los beneficiarios sostiene que el nivel es óptimo, el 11 % y 7,2 % señalan un nivel regular y bajo respectivamente, debido a que, los ambientes del funcionamiento del programa, se encuentran limpios y libre de insectos que contaminan; así mismo, el comité verifica el tiempo de caducidad de los alimentos para la preparación del vaso de leche.

De líneas atrás descritas se analiza que el 79 % de los encuestados señalan que el nivel de relación de la gestión del programa vaso de leche y la dimensión distribución es óptima, lo que significa que, el comité encargado de la preparación de los alimentos cumple con las expectativas de los beneficiarios, al contar con un ambiente adecuado, saludable y limpio.

4.4 Comprobación de hipótesis

4.4.1 Prueba de normalidad

Hipótesis

$H0$: Las variables gestión del programa Vaso de Leche y satisfacción, tienen una distribución normal en sus datos.

$H1$: Las variables gestión del programa Vaso de Leche y satisfacción, no tienen una distribución normal en sus datos.

Tabla 19

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del Vaso de Leche	,339	181	0,000	0,675	181	0,000
Satisfacción	,306	181	0,000	0,711	181	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Toma de decisión

De acuerdo al procesamiento de información obtenida en las encuestas de gestión de vaso de leche y satisfacción aplicada en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, se optó por los resultados de la prueba de Kolgomorov – Smirnov, debido a que los datos son superiores a 50 elementos, por consiguiente, ambas variables muestran un valor sig=0,000; es decir que, los datos no tienen una distribución normal, en consecuencia se acepta la hipótesis nula, en ese sentido, para la resolución de las hipótesis es necesario el uso de la prueba no paramétrica a través del coeficiente de Rho de Spearman.

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Según Mondragón (2014), señala que el coeficiente de Rho de Spearman es una “Medida de asociación lineal que utiliza los rangos de cada grupo de sujetos y los compara; permitiendo conocer la intensidad de relación entre ambas variables, asimismo, es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias”. (p. 100)

Tabla 20

Grado de relación según el coeficiente de correlación

Rango o valores	Interpretación
Entre 0 $\leq$ 0,10	Correlación inexistente
Entre 0,10 $\leq$ 0,30	Correlación débil
Entre 0,30 $\leq$ 0,50	Correlación moderada
Entre 0,50 $\leq$ 1,00	Correlación fuerte

Nota. Adaptado de varios autores

4.4.2 Hipótesis general

$H0$: No existe relación entre la Gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

$H1$: Existe relación entre la Gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

Estadístico de prueba

Comprobación estadística de hipótesis

Tabla 21

Correlación entre la Gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción

			Gestión del programa Vaso de Leche	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión del programa Vaso de Leche	Coeficiente de correlación	1,000	0,642**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	181	181
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	181	181

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

Toma de decisión

Según el procesamiento de datos proveniente de las encuestas, la Tabla 21 muestra que el p-valor=0,000, siendo menor a 0,05; en ese sentido, se acepta la hipótesis alterna que refiere a la existencia de una relación entre la gestión del programa vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023; en cuanto a nivel de intensidad, se muestra un coeficiente de Rho de Spearman semejante a 0,642; mismo que representaría un nivel fuerte de correlación positiva en ambas variables.

4.4.3 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 01

$H0$: - No existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

$H1$: - Existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

Estadístico de prueba

Comprobación estadística de hipótesis

Tabla 22

Correlación entre Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad

			Gestión del programa Vaso de Leche	Puntualidad
Rho de Spearman	Gestión del programa Vaso de Leche	Coeficiente de correlación	1,000	0,584**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	181	181
	Puntualidad	Coeficiente de correlación	0,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	181	181

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

Toma de decisión

La Tabla 22 muestra que, tras analizar los datos en el software estadístico SPSS v. 26, se obtuvo un p-valor de 0,000, que al ser menor a 0,05 permite aceptar la hipótesis alternativa. Esto sugiere una relación significativa entre la gestión del programa vaso de leche y la puntualidad en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,584, indica una correlación positiva y fuerte.

Hipótesis específica 02

$H0$: - No existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

$H1$: - Existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

Estadístico de prueba

Comprobación estadística de hipótesis

Tabla 23

Correlación entre Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario

			Gestión del programa Vaso de Leche	Atención al beneficiario
Rho de Spearman	Gestión del programa Vaso de Leche	Coeficiente de correlación	1,000	0,508**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	181	181
	Atención al beneficiario	Coeficiente de correlación	0,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	181	181

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

Toma de decisión

La Tabla 23 muestra que, tras procesar los datos en el software estadístico SPSS v. 26, se obtuvo un p-valor de 0,000, cumpliendo el criterio de ser menor a 0,05. Esto permite aceptar la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023. Además, el coeficiente Rho de Spearman de 0,508 refleja una correlación positiva de intensidad fuerte.

Hipótesis específica 03

$H0$: - No existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

$H1$: - Existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución en los beneficiarios del del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.

Estadístico de prueba

Comprobación estadística de hipótesis

Tabla 24

Correlación entre Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución

			Gestión del programa Vaso de Leche	Distribución
Rho de Spearman	Gestión del programa Vaso de Leche	Coeficiente de correlación	1,000	0,609**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	181	181
	Distribución	Coeficiente de correlación	0,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	181	181

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

Toma de decisión

Según la información en la Tabla 24, al analizar los datos con el programa estadístico SPSS v. 26, se encontró un p-valor de 0,000, el cual es inferior a 0,05; cumpliendo así con el criterio para aceptar la hipótesis alterna. Esto sugiere que existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución en los beneficiarios del del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023. Además, el coeficiente de Rho de Spearman, que es 0,609; indica una correlación positiva de fuerte intensidad.

4.5 Discusión

La presente pesquisa parte de la iniciativa de analizar la realidad de la gestión del programa vaso de leche en el Centro Poblado de Chen - Chen, misma que cuenta con 10 comités de vaso de leche; con un total de 337 afiliadas obteniéndose una muestra de 181 beneficiarios, a quienes se les aplicó los instrumentos previamente validados de ambas variables. En cuanto a los datos sociodemográficos se obtuvo que el grupo de edad mayoritario corresponde a personas entre 51 y 60 años (23,2 %), seguido por aquellos entre 31 y 40 años (20,4 %); referente al estado civil, el 79 % de los encuestados son convivientes y en lo que respecta al grado de instrucción, se observa que el 51,4 % alcanzó el nivel secundario, mientras que el 32 % cuenta solo con educación primaria.

En ese sentido, para el cumplimiento de objetivo general se evidencian resultados siguientes: El 82,3 % de los encuestados señala que la relación entre la Gestión del programa vaso de leche y la satisfacción es de nivel óptimo; es decir que, hay una sinergia adecuada que permite el buen funcionamiento del programa, cumpliendo con las expectativas de las beneficiarios; no obstante, testimonios obtenidos durante la fase de recolección de información señalan que hay casos en condiciones de pobreza y extrema pobreza, que por falta de conocimiento sobre sus derechos y el trámite, no se encuentran inscritos en dicho programa; así mismo, indican que existe afiliados con condiciones económicas sobresalientes; es decir, cuentan con propiedades construidas, movilidad, entre otras características que merecen un mejor filtro para el apoyo del Estado.

Aunque el funcionamiento del programa en los comités de Vaso de Leche es en general adecuado, su efectividad depende en gran medida del compromiso y esfuerzo de las coordinadoras de cada comité; quienes asumen la responsabilidad de gestionar la entrega y garantizar que el proceso se cumpla de manera ordenada y puntual. En muchos casos, lo realizan solas o con una beneficiaria más, lo que hace pesada la labor y quita el interés de los demás beneficiarios a continuar con el rol de preparación y distribución del vaso de leche; por ende, es necesario reconocer y restructurar la organización de aquellos comités que tienen esas falencias y fortalecer el papel de estas líderes.

En cuanto a la comprobación de hipótesis, se demostró que existe relación entre la Gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023; debido a que el valor de sig=0,000; demostrando una correlación positiva, así mismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,642; lo que significa un nivel fuerte de relación entre las variables. Del mismo modo, se halló correlación entre la gestión del programa Vaso de Leche y las dimensiones de puntualidad, atención al beneficiario y distribución, ya que el sig=0,000; y su Rho= 0,584 Rho=0,508 y Rho=0,609.

Entonces, para la triangulación de los datos, la pesquisa coincide con los resultados de Gárnica (2022), cuyo artículo de investigación tuvo el objetivo de estimar el nivel de incidencia entre el Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Puno, en una población cuantificada por 4143 beneficiarios y una muestra de 30 encuestados, concluyendo que el Programa Vaso de Leche incide directamente en la satisfacción de los beneficiarios, ello se comprobaría por medio de la correlación de Rho de Spearman, lo que significa que, ha tenido éxito el programa en la provincia de Puno.

De igual forma, guarda relación con Zapata (2020), en su tesis de Maestría cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de Gestión del Programa Vaso de Leche y nivel de satisfacción en los beneficiarios del distrito Moche; con una población constituida por 150 beneficiarios y muestra de 108 beneficiarios encuestados mediante instrumentos de cuestionarios de ambas variables; llegando a la siguiente conclusión, el 81,5 % de los beneficiarios consideran que el nivel alto de la Gestión de Vaso de leche en relación con la satisfacción; así

mismo, demostró que, existe relación entre las variables siendo el valor de sig. = 0,003 menor a 0,05.

Así mismo, coincide con los resultados de Rojas (2022), en su tesis de pregrado, que tuvo el propósito de establecer la relación entre el Programa Vaso de Leche y la calidad de atención en los beneficiarios del distrito de Samegua, 2022, en una población compuesta por 300 personas beneficiarios; así mismo, en aplicación de una fórmula de estadística se obtuvo una muestra conformada por 93 beneficiarios, a quienes se les encuestó mediante instrumentos validados y confiables, concluyendo que existe relación entre las variables de estudio, con un valor de 0,549 de coeficiente de correlación.

Sin embargo, difieren de los resultados encontrados por Herrera (2019), en su tesis de Maestría, cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de las socias de la directiva de los Comités de Vaso de Leche del distrito de Catacaos, en una población conformada por 125 comités con 500 socias de directiva y una muestra de 95 comités y 218 socias de directiva, llegando a la conclusión, el nivel de satisfacción es bajo debido a múltiples problemas tales como la inadecuada limpieza, los productos no cuentan con un almacén con condiciones necesarias; además, la preparación y entrega de los alimentos presentan impuntualidad.

Finalmente, en todos los estudios analizados coinciden en la relevancia que toma la gestión de vaso de leche en cada una de las localidades para brindar apoyo a los más vulnerables: primera y segunda prioridad (Gonzáles,2020; Neves ,2021; Solans y Margulies,2019; Niño et al.,2019; Mayorga, 2018).

V. Conclusiones

PRIMERA: Se determinó que existe relación entre la Gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023; debido a que el valor de sig=0,000; demostrando una correlación positiva, así mismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,642; lo que significa un nivel fuerte de relación entre las variables. Además, el 82,3% de los encuestados señala que la relación entre la Gestión del programa vaso de leche y la satisfacción es de nivel óptimo; es decir que, hay una sinergia adecuada que permite el buen funcionamiento del programa, cumpliendo con las expectativas de los beneficiarios.

SEGUNDA: Se determinó que existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023; puesto que el valor de sig=0,000, lo que certifica una correlación positiva; además el p-valor=0,584; indicando que la correlación tiene un nivel fuerte. Así mismo, el 73,5 % de los beneficiarios sostienen que la gestión del programa vaso de leche tiene relación con la puntualidad en un nivel óptimo, lo que significa que, en la mayoría de los casos, el funcionamiento del programa cumple con recepción, preparación y entrega del vaso de leche hacia los beneficiarios de primera y segunda prioridad satisfactoriamente.

TERCERA: Se determinó que existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023; visto que el sig=0,000; exponiendo una correlación positiva; de igual forma el p-valor= 0,508; señalando una correlación de nivel fuerte. Además, el 82,3 % de los encuestados indican que el programa vaso de leche tiene relación con la dimensión atención al beneficiario en un nivel óptimo; lo que significa que, el registro de información, entrega de los insumos al comité o en la preparación del vaso de leche, la percepción del beneficiario se muestra un nivel satisfactorio por la atención sencilla y clara que brindan las encargadas del programa.

CUARTA: Se determinó que existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023; debido a que el valor de sig=0,000; demostrando una correlación positiva; del mismo modo, el coeficiente de correlación es igual a 0,609; es decir, el nivel de correlación es fuerte. Así mismo, el 79 % de los encuestados

señalan que el nivel de relación de la gestión del programa vaso de leche y la dimensión distribución es óptima, lo que significa que, el comité encargado de la preparación de los alimentos cumple con las expectativas de los beneficiarios, al contar con un ambiente adecuado, saludable y limpio.

VI. Recomendaciones

PRIMERA: Se recomienda al responsable de la gestión del programa Vaso de Leche, realizar una búsqueda y verificación de beneficiarios en condiciones de pobreza y extrema pobreza, que en muchos casos por desconocimiento no acceden a este tipo de beneficios sociales que realiza el Estado en apoyo a la población vulnerable; así mismo, la revisión y control de la afiliación de SISFHO cuya información socioeconómica permite la identificación de sus potenciales usuarias y usuarios.

SEGUNDA: Se recomienda al encargado de la gestión del programa Vaso de Leche implemente incentivos laborales para las coordinadoras, reconociendo el esfuerzo y compromiso que demuestran en el funcionamiento de este servicio. Esto podría incluir la creación de oportunidades laborales, asignación de responsabilidades con incentivos económicos o el acceso a beneficios adicionales, lo cual contribuiría a motivarlas y mejorar su desempeño. Valorar su trabajo no solo reforzará su compromiso, sino que también podría optimizar la calidad del servicio brindado, beneficiando a toda la comunidad.

TERCERA: Se recomienda al responsable de la gestión del programa Vaso de Leche organizar capacitaciones en habilidades blandas para el equipo involucrado. Estas capacitaciones pueden enfocarse en áreas como comunicación efectiva, liderazgo, trabajo en equipo, resolución de conflictos y empatía, lo cual fortalecerá el desempeño del personal y la calidad del servicio brindado. Al desarrollar estas competencias, se espera que el equipo pueda interactuar de manera más eficiente con los beneficiarios y entre sí, mejorando así la coordinación y el impacto positivo del programa en la comunidad.

CUARTA: Se recomienda al responsable de la Contraloría General de la República, realizar inspecciones de la labor desempeñada por la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto y cada uno de los Comités de vaso de leche. Estas inspecciones deben enfocarse en evaluar la transparencia, eficiencia y cumplimiento de los objetivos del programa, asegurando que los recursos asignados se utilicen de manera adecuada y en beneficio de la comunidad. Además, se recomienda implementar un sistema de seguimiento y control que permita identificar y corregir posibles irregularidades o áreas de mejora, promoviendo así una gestión más efectiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andreu, L. (2001). *Emociones y satisfacción del consumidor. Propuesta de un modelo cognitivo-afectivo en los servicios de ocio y turismo.* [Tesis de Doctorado] Universidad de Valencia. https://roderic.uv.es/handle/10550/38436

Antón, S. (2016). *Nivel de Gestión del Programa Social de Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Jaén.* Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/1312/Tesis%20Ant%c3%b3n%20Llontop%20Sarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Boy, L. (2019). *Gestión del Programa de Vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del Secor Ramón Catilla del distrito Pacasmayo, 2019.* [Tesis de Maestría] Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37835/boy_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación.* Lima. https://drive.google.com/file/d/1GTWMTyAZDmzE0hJbUKSxsR-QJWsYugBV/view

CEPAL. (2018). *La Agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible, una nueva oportunidad apra América Latina.* Santiago - Naciones Unidas: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf.

CGR- Contraloría General de la República. (2020). *Informe 007- 2020-CG/SOCC.* https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1732149/INFORME_ANUAL_DEL_PVL_007-2019-CG-SOCC.pdf.pdf

CGR-Controlaría General de la República. (2022). *Informe Anual del Programa Vaso de Leche.* Lima, Subgerencia del Control del Sector Social y Cultura. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4065593/INFORME%20PVL%20N%C2%B0004.2022-CG_SOCC.pdf.pdf?v=1674603395

Chauca, J. (2023). *Gestión Municipal del Programa del Vaso de Leche y nivel de satisfacción de las beneficiarias del distrito de Caraz, Huayla, 2021.* Huaraz: Universidad Nacional Antúnez de Mayolo. https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5640/T033_73234459_M.pdf?sequence=1

Congreso de la República. (22 de Agosto de 2022). Ley Nº 31554. *Ley que modifica a la Ley 27470, Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa vaso de Leche, a fin de mejorar la Focalización, cobertura del programa y los mecanismos de control*. https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-27470-ley-que-establece-normas-comp-ley-n-31554-2094623-2/#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,concordancia%20con%20la%20directiva%20que

Cotrado, M., & Rodriguez, Y. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción en la institución laboral en la I.E. Fortunata Gutiérres de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.* Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui. https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1261/Marleny-Yuli_tesis_titulo_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escola, M. (2012). Pensamiento estratégico para la gestión pública: Una confluencia sobre la planificación, organización, dirección y control. *Universidad Rafael Belloso Chacín*. https://www.researchgate.net/publication/334376303_PENSAMIENTO_ESTRATEGICO_PARA_LA_GESTION_PUBLICA_UNA_CONFLUENCIA_SOBRE_LA_PLANIFICACION_ORGANIZACION_DIRECCION_Y_CONTROL/link/5d263aba92851cf4407888c0/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY

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

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

Febres, S. (2008). *La satisfacción del usuario como indicador de la gestión de la calidad del servicio de Cirugía Cardiovascular del Hospital Universitario de Caracas.* http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR8386.pdf

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación: manual autoinformativo interactivo.* Huancayo: Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Garnica, J. (2022). Programa de Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Puno, 2022. *Revista de Investigación en Gestión y Finanzas*, pp. 7-12. http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RIGF/article/view/547/423

Geldres, B., Tam, B., & Villanueva, H. (2021). *Programa vaso de Leche.* Trujillo: Universidad César Vallejo. https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/gerencia-estrategica/analisis-del-programa-vaso-del-leche/26425300

George, C., & Álvarez, L. (2005). *Historia del Pensamiento Administrativo.* Mèxico: Segunda Edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. https://es.scribd.com/document/403023233/Historia-Del-Pensamiento-Administrativo-Claude-S-George-y-Alvarez

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

Gonzáles, R. (2020). ¿Porqué los beneficiarios de la Leche Liconsa abandonan el programa? Análisis de su satisfacción y percepción de la inseguridad ene l estado de Colima en 2018. *Paradigma económico. Revista de economía regional y sectorial, vol. 12*(núm. 1), pp. 109-131. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=431564803006

Gonzáles, S., Viteru, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión administrativa para el desarrollo empresarial de Hotel Barrios en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y sociedad, Vol. 12*(Núm. 4), pp. 32-37. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf

Gurtler, G., Bain, C., & Shikiya, H. (2000). Glosario de Términos. Para el fortalecimiento de capacidades en procesos estratégicos. *Creas actalianza*. https://docplayer.es/2635880-Glosario-de-terminos-para-el-fortalecimiento-de-capacidades-en-procesos-estrategicos-gerhild-gurtler-caterina-bain-humberto-m.html

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736. https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Herrera, 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.* Piura: [Tesis de Maestría] Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37944/Herrera_RCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hitt, Ireland, & Hoskison. (2008). *Administración Estratégica. Competitividad, Globalización. Conceptos y casos.* Séptima Edición. México DF. http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica.%20Hitt.pdf

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

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

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

Instituto Nacional del Cáncer. (13 de marzo de 2024). *Diccionario de INC*. https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/desnutricion

Libro de Actas (2015). Libro de Actas del Programa Vaso de Leche. Gerencia de Desarrollo Social- Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Tomo IV.

Mayorga, J. (2018). *Cumplimiento del Programa de Alimentación Escolar (PAE), para la niñez y adolescencia en los departamentos de Cundinamarca, Antioquía y Valle del Cauca entre los años 2016 y 2017.* [Tesis de Maestría], Pontificie

Universidad Javeriana, Bogotá- Colombia. https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/49084/Tesis%20de%20postgrado%20MADS%20Entrega%20Final%20Jessica%20Mayorga%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Medina, J. (2021). *La relación de la gestión municipal en la satisfacción de la población del distrtio de Tacna 2019.* Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui. https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1111/Julio_tesis_titulo_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

MINSA - Ministerio de Salud. (17 de abril de 2002). Resolución Ministerial Nº 711-2002-SA/DM. *Aprueban Directiva denominada "Valores Nutricionales Mínimos de la Ración del Programa del Vaso de Leche"*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283165/254938_RM711-2002.pdf20190110-18386-5nvv5u.pdf?v=1547176386

MINSA- Ministerio de la Salud. (2022). *Informe Gerencial SIEN HIS. Estado nutricional de niños y gestantes que acceden a establecimiento de salud. Primer Semestre 2022.* Lima. https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/cenan/van/informes/2022/Inf%20Gerencial%20SIEN-HIS%20I%20SEMESTRE%202022.pdf

Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Corporación universitaria Iberoamericana*, pp. 98-104. https://revmovimientocientifico.ibero.edu.co/article/view/mct.08111/645

Navarro, A., & Marrodán, M. (2018). *La desnutrición infantil en el mundo: herramientas para su diagnóstico. Avances en alimentación y dietética.* España. https://nutricion.org/wp-content/uploads/2013/11/Desnutricion-infantil.pdf

Neves, C. (2021). Colectividades y madres a la vanguardia: La campaña del medio litro de leche como una representación del imaginario de cambio social durante el gobierno de Unidad Popular. *Revistas Izquierdas*. https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=3f75c4b7-51bd-41cf-a773-3dc81ee95838%40redis

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

Niño, L., Gamboa, E., & Serrano, T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga - Colombia. *Revista de la Universidad Industrial de Santander, Vol. 51*(Núm. 3). https://www.redalyc.org/journal/3438/343862451007/343862451007.pdf

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de la Tesis.* Bogotá: Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

PCM- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público.* Lima: Primera edición. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1585230/4.%20Manual%20amigable%20de%20la%20NT%20de%20Calidad.pdf

Pérez, Julián , & Merino, María. (07 de enero de 2022). *Programa social.* Qué es, ramas, definición y concepto: https://definicion.de/programa-social/

PMA-Programa Mundial de Alimentos. (13 de marzo de 2024). *Asistencia alimentaria: efectivo, bonos y en especie*. Obtenido de Salvar vidas, cambiar vidas: https://es.wfp.org/asistencia-alimentaria#:~:text=Implica%20no%20s%C3%B3lo%20realizar%20intervenciones,nutricionales%20de%20toda%20una%20naci%C3%B3n.

PREDES. (2017). *El Programa Vaso de Leche en el Perú, lecturas de apoyo. Centro de estudios y prevención de desastres.* https://www.predes.org.pe/wp-content/uploads/2017/11/programa_vaso_-leche.pdf

Ramírez, Y. (2019). *Programa CORG para mejorar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la Empresa Dacia Trading SAC de la Ciudad de Lima- 2019.* Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui. https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/874/Yolanda_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario. Un concepto en alza. *Anales de documentación*. https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451

Rojas, M. (2022). *Programa Vaso de Leche y calidad de atención a los beneficiarios del distrito de Samegua, 2021.* Moquegua: [Tesis de Pregrado] Universidad Nacional de Moquegua. https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/309/D095_71047332_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavedra, L., & Sánchez, K. (2021). Distribución de alimentos de los comités de Vaso de Leche: Programa Social desarrollado por la Municipalidad Provincial de San Matín. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*. https://cpahjournal.com/cpah/article/view/106/120

Silva, R., Paredes, Y., & Malpartida, M. (2021). *El programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial Daniel Alcidez Carrión, Yanahuanca-Pasco.* Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7315/TAD00737S55.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

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

Valer, L., Amaro, E., & Unchupaico, S. (2021). *Proceso de Selección de beneficiarios del Programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.* Lima: [Tesis de Maestría] Universidad del Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3159/ValerLisette_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1

Velandia, F., Ardón , N., & Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia Política y Salud*. http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf

Velásquez, A., & Arzate, J. (2015). Evaluación cualitativa de la satisfacción de los ciudadanos usuarios de un programa municipal de regulación de la tenencia de la tierra. *Espacios Públicos*, pp. 109-131. https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415006.pdf

Villanueva, L. M. (2019). *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche (PVL) en el distrito de Tocache, Región de San Martín.* [Tesis de Maestría], Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María - Perú. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1579/LMVA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Westbrook, R.A., & Reilly, M.D. (1983). Value-percept disparity; an alternative to the disconfirmation of expetations theory of consumer satisfaction. *R.S, Day y H.K. Hunt (Eds), Advances in consumer Research*, pp. 15-22. https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2672890

Zapata, E. (2020). *Nivel de cumplimiento de Gestión del Programa Vaso de Leche y nivel de satisfacción de los beneficiarios del distrito Moche, 2019.* Trujillo: [Tesis de Maestría] Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45214

Zuñiga, C. (2019). *Gestión del Programa de Vaso de Leche y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del distrtio de Majes-Provincia de Caylloma.* Arequipa: [Tesis de pregrado] Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9099/UPzuloc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

Título de tesis: Gestión del programa vaso de leche y satisfacción en los beneficiarios del centro poblado de Chen - Chen, distrito de Moquegua, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO
Problema general ¿Cuál es la relación entre la Gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023?	Objetivo general Determinar la relación entre la Gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.	Hipótesis general Existe relación entre la Gestión del programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.	Variable 01: Gestión del Programa Vaso de Leche Dimensiones: **1.** Planificación **2.** Organización **3.** Dirección **4.** Control	Tipo Investigación Básica Enfoque Investigación cuantitativa Diseño Investigación no Experimental (Transversal)-correlacional <u>Población</u> 337 beneficiarios del programa Vaso de Leche en el Centro Poblado de Chen - Chen, distrito de Moquegua, 2023. <u>Muestra</u> 181 beneficiarios del programa Vaso de Leche del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito de Moquegua, 2023
Problemas específicos - ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023? - ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023? - ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Programa Vaso de	Objetivos específicos - Determinar la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023. - Determinar la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023.	Hipótesis específicas - Existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión puntualidad en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023. - Existe relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión atención al beneficiario del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023.	Variable 02 Satisfacción Dimensiones: **1.** Puntualidad **2.** Atención al beneficiario **3.** Distribución	

Leche y la dimensión distribución en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen-Chen, distrito Moquegua, 2023?	- Determinar la relación entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.	- Existe relación significativa entre la Gestión del Programa Vaso de Leche y la dimensión distribución en los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen, distrito Moquegua, 2023.		Técnica: Encuesta Instrumento Cuestionario de la Gestión del Programa Vaso de Leche Cuestionario de satisfacción

Anexo 02. Instrumentos

DATOS GENERALES

Edad _____

Lugar de Procedencia _____

Grado de Instrucción

- ☐ Primaria
- ☐ Secundaria
- ☐ Técnica incompleto
- ☐ Técnica completo
- ☐ Universitario incompleto
- ☐ Universitario completo

Estado civil

- ☐ Soltero
- ☐ Conviviente
- ☐ Casado
- ☐ Divorciado
- ☐ Viudo

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE

El presente cuestionario es una herramienta para recopilar información y establecer los criterios de Programa Vaso de Leche en el Centro Poblado de Chen - Chen, 2023. Es por ello que le responda de manera absolutamente sincero y objetivo, según las alternativas propuestas. De antemano se agradece la participación y colaboración, ya que el resultado de la presente permitirá medir percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche.

INDICACIONES

El cuestionario tiene un total de 17 preguntas. Cada ítems cuyas alternativas de respuesta son cinco, por ende lea con atención cada uno de los ítems, marcando una sola respuesta de equis en el recuadro, siendo lo más cercano a su realidad, es decir, cuántas veces ocurren estas situaciones en su ámbito distrital.

DIMENSIONES	Nº	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA				
			1	2	3	4	5
			Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre

PLANIFICACIÓN	1	¿Frecuentemente la Municipalidad realiza empadronamiento de los beneficiarios?					
	2	¿Municipalidad cuenta con padrones de beneficiarios debidamente actualizados?					
	3	¿La Municipalidad realiza la búsqueda de posibles beneficiarios en mi zona/sector, priorizando a las personas de extrema pobreza?					
	4	¿Conozco a personas pueden ser beneficiarios del PVL?					
ORGANIZACIÓN	5	¿La Municipalidad consulta a las madres beneficiarios sobre los insumos que conforman la ración del PVL?					
	6	¿La Municipalidad realiza muestras o degustaciones con las madres beneficiarios del PVL?					
	7	¿La Municipalidad explica cuáles son los insumos que conforman la Ración del PVL?					
	8	¿Tengo conocimiento que la Municipalidad compra los alimentos del PVL de mayor valor nutricional y menor costo?					
	9	¿Tengo conocimiento que los alimentos del PVL que adquiere la Municipalidad cuentan con Certificaciones Sanitarias?					
DIRECCIÓN	10	¿La Municipalidad coordina la entrega de los alimentos del PVL y firma las PECOSAS oportunamente?					
	11	¿La Municipalidad distribuye los alimentos en el lugar donde funcionan los Comités del PVL?					
	12	¿El Comité del PVL hace firmar el Formato de Distribución del PVL, entregado por la Municipalidad?					
CONTROL	13	¿Tengo conocimiento que la Municipalidad supervisa a los Comités del PVL?					
	14	¿El comité supervisa que todos los alimentos sean distribuidos y consumidos por sus beneficiarios?					
	15	¿Sabe Ud. si la Contraloría ha visitado a los Comités del PVL?					
	16	¿Tiene conocimiento si la Contraloría General de La República ha efectuado recomendaciones sobre el PVL??					
	17	¿Está de acuerdo con que se realice la fiscalización a los Comités del PVL??					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

El presente cuestionario es una herramienta para recopilar información y establecer los criterios de satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen - Chen del distrito Moquegua, 2023. Es por ello que le responda de manera absolutamente sincero y objetivo, según las alternativas propuestas. De antemano se agradece la participación y colaboración, ya que el resultado de la presente permitirá medir percepción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche.

INSTRUCCIONES

El cuestionario tiene un total de 16 preguntas. Cada ítems cuyas alternativas de respuesta son cinco, por ende lea con atención cada uno de los ítems, marcando una sola respuesta de equis en el recuadro, siendo lo más cercano a su realidad, es decir, cuántas veces ocurren estas situaciones en su ámbito distrital.

DIMENSIONES		ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA				
			1	2	3	4	5
			Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre
PUNTUALIDAD	1	¿La puntualidad en la distribución diaria de los alimentos es oportuna?					
	2	¿El lugar de la entrega de los alimentos a los beneficiarios es adecuado y cumple con las normas de salubridad?					
	3	¿La responsabilidad en el recojo de los alimentos por los beneficiarios es oportuna y puntual?					
ATECIÓN AL BENEFICIARIO	4	¿La atención al beneficiario en la entrega del producto alimentario es buena y adecuada?					
	5	¿El servicio de alimentación con leche y subproductos (avena, kiwicha, maca) es de mayor atención en niños menores de 5 años?					
	6	El servicio de alimentación a los ancianos y gestantes, son de prioridad e importancia?					
	7	¿Ud. Recibe trato amable por parte de las organizaciones de base con respecto al Programa Vaso de Leche?					
	8	¿Resuelven sus dudas y o problemas cuando lo solicitan?					
	9	¿Ud. ha recibido información de manera clara y concisa?					
	10	¿Conoce Ud. todos sus deberes y derechos al respecto del Programa Vaso de Leche?					
DISTRIBUCI	11	¿La distribución de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha.) es igual para todos los beneficiarios?					

	12	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha.) cumplen con las normas de salubridad?					
	13	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha.) está libre de roedores, insectos o suciedad?					
	14	¿El almacenamiento de la leche líquida - pasteurizada y subproductos nutricionales (avena, maca, quiwicha.) se mantiene con la temperatura adecuada y el tiempo recomendado?					
	15	¿El Comité del PVL distribuye los alimentos a los beneficiarios en crudo?					
	16	¿El Comité del PVL abastece la atención de los beneficiarios los 7 días de la semana?					

Anexo 03. **Solicitud de Información a la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto**

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Moquegua, 17 de Enero del 2023

2302073

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO
TRAMITE DOCUMENTARIO
EXPEDIENTE: FOLIOS: 01
FECHA: 17 ENE. 2023
FIRMA: HORA: 14:49

CARTA N 002-2022-KGME

Señor
Sr. John Larry Coayla
Alcalde – Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto

Atención. – Sub Gerencia de Desarrollo Económico

Presente.

ASUNTO: Solicito información para elaboración de proyecto de tesis.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que quien suscribe viene realizando la investigación científica denominada: "Análisis de la calidad de atención del Programa Vaso de Leche en los Beneficiarios del Centro Poblado de Chen Chen - 2023" para optar el título profesional de Licenciada en Gestión Pública y Desarrollo Social.

La referida investigación, requiere de recopilación de información relevante producida por vuestra entidad. En este entender, mucho agradeceré proporcionar información en COPIAS referente a los años 2017 al 2022 referente a:

1. Libro de actas del Programa Vaso de Leche del Centro Poblado de Chen Chen.

Finalmente, queda expresamente manifiesto que la información será de uso exclusivo para la referida Investigación Científica, y se mantendrá la reserva de la información a cargo de la investigadora y la Universidad Nacional de Moquegua; mucho agradeceré brindarme las facilidades de información y visita, asimismo para mayor coordinación sobre la información solicitada, comunicarse al Teléfono 913194807, correo electrónico: goretyespinoza23@gmail.com.

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

Atentamente,

KAREN GORETY MAQUERA ESPINOZA
Bach. Gestión Pública y Desarrollo Social
DNI N 71309390

c. c. Archivo

Anexo 04. Confiabilidad

Variable1. Gestión del Programa Vaso de Leche

	ÍTEMS																	
OBJETO DE ESTUDIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	77
2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	77
3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	75
4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	73
5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	62
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	82
7	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	73
8	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	70
9	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	60
10	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	67
11	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	73
12	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	4	5	73
	0.2	0.5	0.4	0.7	0.5	0.6	0.7	0.7	0.7	0.6	0.7	0.8	0.7	0.7	0.7	0.6	0.9	10.806

α (ALFA) =	0,797
K (NÚMERO DE ÍTEMS) =	17
∑Vi (VARIANZA DE CADA ÍTEMS)=	10,805556
Vt (VARIANZA TOTAL) =	43,24

Variable2. Satisfacción

	ÍTEMS																	
OBJETO DE ESTUDIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	77
2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	77
3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	75
4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	73
5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	62
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	82
7	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	73
8	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	70
9	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	60
10	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	67
11	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	73
12	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	4	5	73
	0,2	0,5	0,4	0,7	0,5	0,6	0,7	0,7	0,7	0,6	0,7	0,8	0,7	0,7	0,7	0,6	0,9	10,806

α (ALFA) = 0,857

K (NUMERO DE ÍTEMS) = 15

∑Vi (VARIANZA DE CADA ÍTEMS)= 8,82638889

Vt (VARIANZA TOTAL) = 44,04

Anexo 05. **Panel de fotos de confiabilidad**

Beneficiarios del Distrito de Samegua



Anexo 06. **Validación por Juicio de Expertos**

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión del Programa Vaso de Leche y satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen Chen, distrito Moquegua - 2023

1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Gestión del Programa Vaso de Leche

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES	CRITERIOS	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy Bueno
		0 -8	9-11	12- 14	15- 17	18-20
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				16	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				15	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			14		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			14		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				16	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				16	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos y del tema de estudio.				15	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				15	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			14		
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				16	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 15.1

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	David Alberto García Rodriguez	**DNI**	71821160
Dirección domiciliaria	calle 2 de Mayo	**Celular**	
Grado académico	Maestro		
Mención	Administración y gestión estratégica		

Daniel A. García Rodríguez
Lic. Gestión Pública
Reg. Unic. CLAD. N°. 21598
Firma

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.3. **Título de la investigación:** Gestión del Programa vaso de leche y satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen Chen, distrito Moquegua - 2023

1.4. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Satisfacción

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES	CRITERIOS	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy Bueno
		0 -8	9-11	12- 14	15- 17	18-20
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				15	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				16	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				15	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			14		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				16	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio				15	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos y del tema de estudio.			14		
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			14		
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				16	
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				16	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 15,1

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	Daniel Alberto Garcia Rodriguez	**DNI**	71821160
Dirección domiciliaria	calle 2 de Mayo	**Celular**	
Grado académico	Maestro		
Mención	Administracion y Gestión estratégica		

Daniel A. Garcia Rodriguez
Lic. Gestión Pública
Reg. Unic. CLAD N° 21598

Firma

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión del Programa Vaso de Leche y satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen Chen, distrito Moquegua - 2023

1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Gestión del Programa Vaso de Leche

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES	CRITERIOS	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy Bueno
		0 -8	9-11	12- 14	15- 17	18-20
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					18
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					18
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				17	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					18
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				17	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					18
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos y del tema de estudio.				17	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					18
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					18
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					18

PROMEDIO DE VALORACIÓN 17.7

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	Victoria Shirley Ccalahuille Centellas	**DNI**	46531709
Dirección domiciliaria	San Antonio Urb. E. Lopez Albujar B-18	**Celular**	948568026
Grado académico	Maestra		
Mención	Gestión Pública.		

Lic. Victoria S. Ccalahuille Centellas
CLAD N° 35483
Firma

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.3. **Título de la investigación:** Gestión del Programa vaso de leche y satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen Chen, distrito Moquegua - 2023

1.4. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Satisfacción

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES	CRITERIOS	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy Bueno
		0 -8	9-11	12- 14	15- 17	18-20
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				15	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				16	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				16	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				16	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				16	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				16	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos y del tema de estudio.				15	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				16	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				15	
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				16	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 15.7

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	Victoria Shirley Ccalahuille Contellas	**DNI**	46531704
Dirección domiciliaria	San Antonio Urb. C. López Antuñez B-12II	**Celular**	948562026
Grado académico	Maestra		
Mención	Gestión Pública.		

Lic. Victoria S. Ccalahuille Contellas
CLAD N° 35483

Firma

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión del Programa Vaso de Leche y satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen Chen, distrito Moquegua - 2023

1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Gestión del Programa Vaso de Leche

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES	CRITERIOS	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy Bueno
		0 -8	9-11	12- 14	15- 17	18-20
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				16	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				16	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				17	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					18
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				16	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos y del tema de estudio.				16	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					18
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					18
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				16	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 16.8

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	Juleisy . Turpo Yupic.	**DNI**	72704393
Dirección domiciliaria	Miramar B-13 pate baja	**Celular**	951359204
Grado académico	Licenciada		
Mención			

Juleisy Dorielly Turpo Yupic
NUTRICIONISTA
CNP 8335

Firma

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.3. **Título de la investigación:** Gestión del Programa vaso de leche y satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chen Chen, distrito Moquegua - 2023

1.4. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Satisfacción

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICACIONES	CRITERIOS	Muy deficiente 0 -8	Deficiente 9-11	Regular 12- 14	Buena 15- 17	Muy Bueno 18-20
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				16	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				16	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					18
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				17	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				16	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos y del tema de estudio.				16	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					18
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					18
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				17	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 16.9

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	Juleisy Tunpo Yupa	**DNI**	72704393
Dirección domiciliaria	Miramar. B-13 parte baja	**Celular**	951359204
Grado académico	Licenciada.		
Mención			

Juleisy Danelly Tunpo Yupa
NUTRICIONISTA
CNP 6565
Firma

N°	EDAD	grupació	PROCEDENCIA	GRADO DE INSTRUCCIÓN	ESTADO CIVIL	PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN			CONTROL					PUNTUALIDAD			ATENCIÓN AL BENEFICIARIO							DISTRIBUCIÓN					
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
						P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33
1	18	1	Dominga Llosa de Dur	técnica incompleto	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2	42	3	Dominga Llosa de Dur	técnica incompleto	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	1	1	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	2	5
3	30	1	Dominga Llosa de Dur	secundaria	conviviente	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	1	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5
4	66	5	Dominga Llosa de Dur	primaria	conviviente	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	1	5
5	71	6	Dominga Llosa de Dur	primaria	viuda	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	1	1	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5
6	58	4	Dominga Llosa de Dur	secundaria	conviviente	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5
7	63	5	Dominga Llosa de Dur	secundaria	conviviente	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5
8	44	3	Dominga Llosa de Dur	secundaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5
9	57	4	Dominga Llosa de Dur	secundaria	conviviente	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5
10	54	4	Dominga Llosa de Dur	secundaria	conviviente	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	1	5
11	29	1	Dominga Llosa de Dur	secundaria	conviviente	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5
12	25	1	Dominga Llosa de Dur	secundaria	soltera	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	1	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	1	5
13	36	2	Dominga Llosa de Dur	primaria	conviviente	5	5	1	3	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	1	5
14	45	3	Flor de Cantuta	secundaria	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5
15	33	2	Flor de Cantuta	secundaria	soltera	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5
16	48	3	Flor de Cantuta	técnica incompleto	conviviente	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5
17	70	5	Flor de Cantuta	primaria	viuda	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	5
18	30	1	Flor de Cantuta	técnica incompleto	soltera	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	1	5
19	50	3	Flor de Cantuta	primaria	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	1	5
20	65	5	Flor de Cantuta	secundaria	conviviente	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
21	34	2	Flor de Cantuta	técnica incompleto	conviviente	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
22	57	4	Flor de Cantuta	secundaria	conviviente	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	1	5
23	49	3	Flor de Cantuta	primaria	soltera	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	1	5
24	47	3	Flor de Cantuta	secundaria	conviviente	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	1	5
25	55	4	Flor de Cantuta	primaria	conviviente	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5
26	37	2	Flor de Cantuta	técnica incompleto	soltera	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	1	5
27	72	6	Flor de Cantuta	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	4	1	1	4	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	1	5
28	58	4	Flor de Cantuta	secundaria	conviviente	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
29	63	5	Flor de Cantuta	primaria	viuda	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
30	29	1	Flor de Cantuta	secundaria	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
31	59	4	Flor de Cantuta	secundaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5
32	31	2	Flor de Cantuta	técnica incompleto	conviviente	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
33	23	1	Flor de Cantuta	secundaria	soltera	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5
34	73	6	Flor de Cantuta	secundaria	viuda	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5
35	53	4	7 de Junio	técnica incompleto	conviviente	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
36	83	6	7 de Junio	primaria	conviviente	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5
37	75	6	7 de Junio	secundaria	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5
38	62	5	7 de Junio	primaria	conviviente	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
39	43	3	7 de Junio	secundaria	conviviente	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
40	32	2	7 de Junio	técnica incompleto	soltera	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
41	27	1	7 de Junio	técnica incompleto	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
42	52	4	7 de Junio	secundaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5
43	79	6	7 de Junio	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5
44	71	6	7 de Junio	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
45	82	6	7 de Junio	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	1	5
46	72	6	7 de Junio	secundaria	conviviente	5	5	2	3	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	1	1	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5
47	74	6	7 de Junio	primaria	conviviente	5	4	2	3	5	4	5	4	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5
48	61	5	7 de Junio	primaria	conviviente	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
49	52	4	7 de Junio	secundaria	conviviente	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5
50	77	6	7 de Junio	primaria	viuda	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5
51	35	2	7 de Junio	secundaria	soltera	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	1	2	1	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
52	66	5	7 de Junio	secundaria	conviviente	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5
53	56	4	7 de Junio	primaria	conviviente	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
54	72	6	7 de Junio	primaria	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
55	68	5	7 de Junio	secundaria	casada	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
56	30	1	7 de Junio	técnica incompleto	soltera	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
57	78	6	7 de Junio	secundaria	conviviente	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
58	28	1	7 de Junio	técnica incompleto	conviviente	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
59	35	2	7 de Junio	secundaria	conviviente	4	3	3	4	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5

60	35	2	Alain Hays	secundaria	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
61	25	1	Alain Hays	técnica incompleto	casada	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
62	60	4	Alain Hays	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
63	45	3	Alain Hays	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
64	45	3	Alain Hays	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
65	28	1	Alain Hays	secundaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
66	48	3	Alain Hays	secundaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
67	37	2	Alain Hays	secundaria	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5
68	65	5	Alain Hays	secundaria	viuda	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
69	33	2	Alain Hays	universitario incompl	conviviente	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
70	69	5	Alain Hays	secundaria	conviviente	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	35	2	Alain Hays	secundaria	conviviente	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	38	2	Alain Hays	secundaria	conviviente	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	55	4	Alain Hays	primaria	conviviente	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	38	2	Alain Hays	secundaria	conviviente	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	5
75	59	4	Alain Hays	primaria	conviviente	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5
76	71	6	Alain Hays	primaria	viuda	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	1	5
77	63	5	Alain Hays	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5
78	77	6	Bello Amanecer	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5
79	57	4	Bello Amanecer	secundaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5
80	36	2	Bello Amanecer	primaria	conviviente	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
81	28	1	Bello Amanecer	técnica incompleto	soltera	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5
82	31	2	Bello Amanecer	secundaria	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	2	5
83	42	3	Bello Amanecer	secundaria	soltera	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5
84	35	2	Bello Amanecer	secundaria	conviviente	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	5
85	51	4	Bello Amanecer	primaria	conviviente	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5
86	82	6	Bello Amanecer	primaria	viuda	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5
87	37	2	Bello Amanecer	técnica incompleto	soltera	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5
88	58	4	Bello Amanecer	secundaria	conviviente	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5
89	33	2	Bello Amanecer	secundaria	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
90	80	6	Bello Amanecer	primaria	viuda	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5
91	81	6	Bello Amanecer	primaria	conviviente	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5
92	55	4	Bello Amanecer	secundaria	conviviente	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5
93	57	4	Bello Amanecer	primaria	conviviente	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
94	33	2	Florencia Chocano	técnica incompleto	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
95	65	5	Florencia Chocano	primaria	viuda	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
96	42	3	Florencia Chocano	secundaria	conviviente	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
97	21	1	Florencia Chocano	secundaria	soltera	5	5	1	5	3	2	3	3	2	5	1	5	5	5	1	1	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5
98	36	2	Florencia Chocano	secundaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5
99	55	4	Florencia Chocano	secundaria	conviviente	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	5
100	43	3	Florencia Chocano	técnica incompleto	conviviente	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5
101	38	2	Florencia Chocano	secundaria	conviviente	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	5
102	59	4	Florencia Chocano	primaria	conviviente	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2
103	71	6	Florencia Chocano	primaria	viuda	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	1	5
104	63	5	Florencia Chocano	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5
105	77	6	Florencia Chocano	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5
106	57	4	Florencia Chocano	secundaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5
107	36	2	Florencia Chocano	primaria	conviviente	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
108	58	4	Florencia Chocano	secundaria	conviviente	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5
109	63	5	Florencia Chocano	secundaria	conviviente	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
110	44	3	Las Tres Marias	secundaria	conviviente	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2
111	57	4	Las Tres Marias	secundaria	conviviente	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5
112	54	4	Las Tres Marias	secundaria	conviviente	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	1	5
113	29	1	Las Tres Marias	secundaria	conviviente	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5
114	37	2	Las Tres Marias	técnica incompleto	soltera	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	1	5
115	72	6	Las Tres Marias	primaria	conviviente	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2
116	58	4	Las Tres Marias	secundaria	conviviente	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	5	5	1	5
117	63	5	Las Tres Marias	primaria	viuda	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
118	29	1	Las Tres Marias	secundaria	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5
119	59	4	Las Tres Marias	secundaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5
120	31	2	Las Tres Marias	técnica incompleto	conviviente	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
121	60	4	Las Tres Marias	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
122	45	3	Las Tres Marias	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
123	45	3	Las Tres Marias	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5
124	28	1	Las Tres Marias	técnica incompleto	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
125	18	1	Las Tres Marias	técnica incompleto	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
126	42	3	Las Tres Marias	técnica incompleto	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	1	1	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	2	5
127	30	1	Las Tres Marias	secundaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5
128	66	5	Las Tres Marias	primaria	conviviente	1	3	2	4	3	2	3	2	2	2	1	5	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2

129	71	6	Divina Misericordia	primaria	viuda	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5
130	58	4	Divina Misericordia	secundaria	conviviente	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5
131	83	6	Divina Misericordia	primaria	conviviente	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2
132	75	6	Divina Misericordia	secundaria	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5
133	62	5	Divina Misericordia	primaria	conviviente	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2
134	43	3	Divina Misericordia	secundaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
135	32	2	Divina Misericordia	técnica incompleto	soltera	5	5	3	5	3	2	3	3	2	5	2	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
136	27	1	Divina Misericordia	técnica incompleto	conviviente	3	5	1	5	5	3	3	3	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5
137	52	4	Divina Misericordia	secundaria	conviviente	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5
138	79	6	Divina Misericordia	primaria	conviviente	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	1	5	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2
139	44	3	Divina Misericordia	secundaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5
140	57	4	Divina Misericordia	secundaria	conviviente	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5
141	54	4	Divina Misericordia	secundaria	conviviente	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2
142	55	4	Divina Misericordia	secundaria	conviviente	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5
143	57	4	Divina Misericordia	primaria	conviviente	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
144	33	2	Divina Misericordia	técnica incompleto	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
145	65	5	Divina Misericordia	primaria	viuda	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2
146	42	3	Divina Misericordia	secundaria	conviviente	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2
147	21	1	Divina Misericordia	secundaria	soltera	4	5	1	5	4	5	4	4	5	5	1	5	4	5	1	1	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	1	5
148	36	2	Divina Misericordia	secundaria	conviviente	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
149	55	4	Divina Misericordia	secundaria	conviviente	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	1	5
150	43	3	Sumas Wassy 2008	técnica incompleto	conviviente	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2
151	38	2	Sumas Wassy 2008	secundaria	conviviente	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	5
152	59	4	Sumas Wassy 2008	primaria	conviviente	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5
153	37	2	Sumas Wassy 2008	secundaria	conviviente	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2
154	65	5	Sumas Wassy 2008	secundaria	viuda	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
155	33	2	Sumas Wassy 2008	universitario incompl	conviviente	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
156	69	5	Sumas Wassy 2008	secundaria	conviviente	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
157	63	5	Sumas Wassy 2008	secundaria	conviviente	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2
158	44	3	Sumas Wassy 2008	secundaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	1	5
159	57	4	Sumas Wassy 2008	secundaria	conviviente	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5
160	54	4	Sumas Wassy 2008	secundaria	conviviente	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
161	29	1	Sumas Wassy 2008	secundaria	conviviente	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
162	25	1	Sumas Wassy 2008	secundaria	soltera	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
163	75	6	Sol y Arena	secundaria	conviviente	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5
164	62	5	Sol y Arena	primaria	conviviente	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
165	43	3	Sol y Arena	secundaria	conviviente	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4
166	32	2	Sol y Arena	técnica incompleto	soltera	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
167	21	1	Sol y Arena	secundaria	soltera	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	4	4	1	1	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	1	5
168	36	2	Sol y Arena	secundaria	conviviente	5	5	1	5	3	2	3	3	2	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5
169	55	4	Sol y Arena	secundaria	conviviente	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	5
170	43	3	Sol y Arena	técnica incompleto	conviviente	4	5	5	4	3	2	3	2	2	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
171	38	2	Sol y Arena	secundaria	conviviente	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	5
172	59	4	Sol y Arena	primaria	conviviente	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	1	5
173	71	6	Sol y Arena	primaria	viuda	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	1	5
174	63	5	Sol y Arena	primaria	conviviente	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5
175	77	6	Sol y Arena	primaria	conviviente	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	5	1	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3
176	69	5	Sol y Arena	secundaria	conviviente	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
177	35	2	Sol y Arena	secundaria	conviviente	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
178	38	2	Sol y Arena	secundaria	soltera	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
179	55	4	Sol y Arena	secundaria	conviviente	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
180	38	2	Sol y Arena	secundaria	conviviente	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
181	59	4	Sol y Arena	primaria	conviviente	3	5	2	4	3	2	3	3	2	5	1	5	5	4	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5

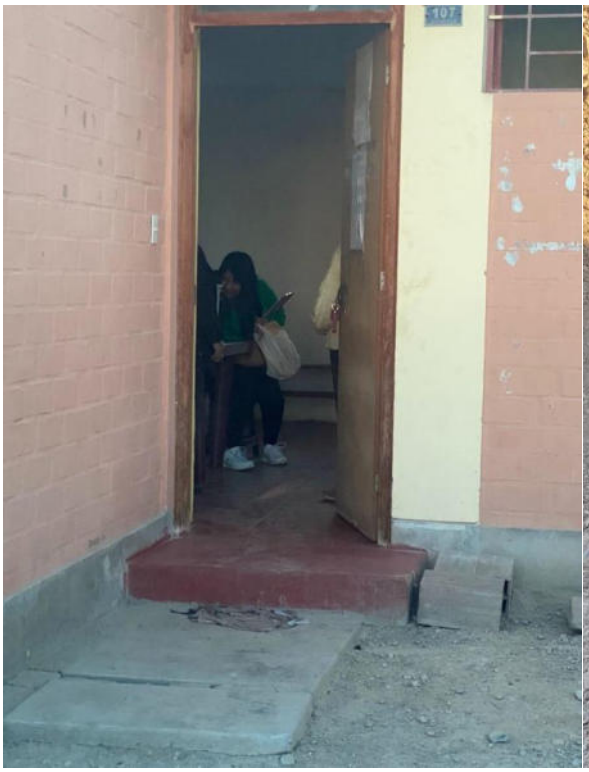
PANEL DE FOTOS










107


"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 : KAREN GORETY MAQUERA ESPINOZA
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N° : DNI: 71309390
Correo electrónico : goretyespinoza23@gmail.com
Teléfono/Celular : 913 194 807

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

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

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

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

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

5. DATOS DE LA PUBLICACION

a) Título : "GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL CENTRO POBLADO DE CHEN- CHEN, DISTRITO MOQUEGUA, 2023"
b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra : https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) : .....
c) Fecha de publicación : .....

6. DATOS DEL ASESOR:

a) Nombres y Apellidos : ROBERTO TITO CONDORI PEREZ
b) DNI/Pasaporte/Cédula : 04653379
c) ORCID : 0000-0001-6708-1675

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 71309390
NOMBRES Y APELLIDOS : KAREN GORETY MAQUERA ESPINOZA

"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 : 71309390

NOMBRES Y APELLIDOS : KAREN GORETY MAQUERA ESPINOZA

FECHA : 19-06-2025

ANEXO VIII

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

Yo, KAREN GORETY MAQUERA ESPINOZA,
bachiller de la Escuela Profesional de:
GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL,
de la Universidad Nacional de Moquegua, identificado(a) con DNI Nº... 71309390., autor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis / Trabajo de suficiencia profesional denominado:
"GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL CENTRO POBLADO DE CHEN- CHEN, DISTRITO MOQUEGUA 2023"

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, 19 DE JUNIO DEL 2025



Huella digital

Nombres y Apellidos: KAREN GORETY MAQUERA ESPINOZA
DNI: 71309390

KAREN MAQUERA

TESIS 19.06.2025

TESIS 19.06.2025

REVISIÓN DE TESIS - UNAM

Universidad Nacional de Moquegua

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3280588352

Fecha de entrega

19 jun 2025, 3:23 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

19 jun 2025, 3:31 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Tesis_Karen_Maquera.pdf

Tamaño de archivo

1.2 MB

114 Páginas

33.635 Palabras

154.038 Caracteres

17% 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 8 palabras)

Fuentes principales

15% Fuentes de Internet
9% Publicaciones
11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

15% Fuentes de Internet
9% 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 Internet
repositorio.unam.edu.pe 4%

2 Internet
repositorio.ucv.edu.pe 3%

3 Internet
hdl.handle.net 2%

4 Trabajos del estudiante
Universidad Jose Carlos Mariategui 2%

5 Internet
repositorio.unasam.edu.pe 1%

6 Internet
repositorio.unc.edu.pe <1%

7 Trabajos del estudiante
Universidad Cesar Vallejo <1%

8 Internet
repositorio.unheval.edu.pe <1%

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

10 Trabajos del estudiante
Universidad Internacional de la Rioja <1%

11 Publicación
Champi Huillca, Doris Armanda. "Gestión del constructivismo en el proceso de ap... <1%

12	Internet	
repositorio.ucsm.edu.pe		<1%
13	Publicación	
INSIDEO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INSIDEO S.A.C.. "EIA-SD del Proyecto Lí...		<1%
14	Publicación	
Quispe Ramos, Patricia. "Los hábitos de estudio y el nivel de comprensión de lect...		<1%
15	Publicación	
Albarracín Machicado, Rudy Shernell. "Factores que influyen en la problemática d...		<1%
16	Internet	
qdoc.tips		<1%
17	Publicación	
Sanchez De La Cruz, Joyce Beatriz. "Comparativo de problemáticas de la cultura tr...		<1%
18	Internet	
repositorio.uss.edu.pe		<1%
19	Publicación	
Pacori Zapana, Eder. "Políticas educativas en el contexto de covid-19 y el desemp...		<1%
20	Internet	
repositorio.unsa.edu.pe		<1%
21	Publicación	
Mamani Jilaja, Dometila. "Percepción del proceso de acreditación universitaria y s...		<1%
22	Publicación	
ERM PERU S.A.. "DIA del Proyecto Intipampa-IGA0002566", R.D. N° 071-2016-SENA...		<1%
23	Trabajos del estudiante	
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez		<1%
24	Publicación	
Mamani Mamani, Alberto Jhonatan. "Acompañamiento familiar y el logro de com...		<1%
25	Publicación	
Villegas Abrill, Claudia Beatriz. "Percepciones de los pobladores de los barrios de l...		<1%

26 Publicación

Diana Marcela Conrado Bello. "Educación Superior remota por emergencia sanita... <1%

27 Publicación

CESEL S A. "EIA-SD del Proyecto Línea de Transmisión en 220 kV S.E. Carabayllo - S.... <1%

28 Publicación

Jorge García Ivars. "OBTENCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE MEMBRANAS POLIMÉRI... <1%

29 Publicación

Muñoz León, Iris Rocío. "Limitantes de la Conducción del Programa de Vaso de Le... <1%

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO

N° 557-2025-CU-UNAM

Moquegua, 25 de agosto de 2025

VISTOS:

El Proveído N° 3105-2025-R de fecha 13 de agosto de 2025 emitido por el Rectorado, Informe N° 316-2025-UNAM-R/SG de fecha 13 de agosto de 2025 emitido por el Secretario General, Informe Técnico N° 088-2025-UNAM/SEGE/GYT emitido por la Especialista Administrativo I–Grados y Títulos, el Acuerdo del Pleno del Consejo Universitario de Sesión Extraordinaria N° 031-2025-SE-CU-UNAM, de fecha 22 de agosto de 2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme al 4to 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 Nº 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 Nº 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 14° del Estatuto de la UNAM, aprobado bajo Resolución N° 578-2021-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 9, del artículo 16 del Estatuto de la UNAM;

Que, el Sr. Rector es el personero y representante legal de la Universidad Nacional de Moquegua, conforme a lo dispuesto por la Ley Nº 30220-Ley Universitaria, tiene a su cargo la Dirección, Conducción y Gestión del Gobierno Universitario en todos sus ámbitos, concordante con el artículo 18 y numeral 2 del artículo 20° del Estatuto de la UNAM;

Que, mediante Informe Técnico N° 088-2025-UNAM/SEGE/GYT, de fecha 12 de agosto de 2025, e Informe N° 316-2025-UNAM-R/SG de fecha 13 de agosto, el Secretario General de la UNAM, remite al Rectorado el expedientes para el trámite de Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social de la Bachiller: MAQUERA ESPINOZA KAREN GORETY 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, conforme lo señala la Dirección de Actividades y Servicios Académicos y la Dirección de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social; 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 22 de agosto de 2025;

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 Nº 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 mismo que 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° 031-2025-SE-CU-UNAM, de fecha 22 de agosto de 2025, 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 sustentación de tesis a la Bachiller: MAQUERA ESPINOZA KAREN GORETY, 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 Art. 18, de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220-Ley Universitaria, el Estatuto de la UNAM, y a lo acordado por el pleno del Consejo Universitario;

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

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO
N° 557-2025-CU-UNAM

Moquegua, 25 de agosto de 2025

SE RESUELVE:

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

- **MAQUERA ESPINOZA KAREN GORETY**
  TESIS : "GESTIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL CENTRO POBLADO DE CHEN- CHEN, DISTRITO MOQUEGUA 2023", cuyo Asesor Principal fue el Dr. Roberto Tito Condori Pérez.

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

Por la modalidad de SUSTENTACIÓN 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 a través de quien corresponda, 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;

ABOG. EDGAR PINTO HUANCAVILCA
SECRETARIO GENERAL

DR. HUGO RUBEN MARCA MAQUERA
RECTOR
PRESIDENTE DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

DISTRIBUCION:
VRA
VRI
FACCS
EPGPDS
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