



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Satisfacción del Programa vaso de Leche en las Socias de
la Directiva de los Comités del Programa Vaso de Leche
del Distrito Catacaos, Piura - 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública.

AUTORA:

Br. Herrera Ruesta Claudia Cecilia (ORCID: 0000- 0002-3125-7103)

ASESOR:

Mgtr. Torres Mirez, Karl Friederick (ORCID: 0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Políticas Pública

Piura - Perú

2019

Dedicatoria

Esta investigación la dedico, a mi madre Violeta Ruesta, por inculcarme valores para hacerme una persona de bien, pero más que nada, por su amor incondicional. A mi prima, Tómeko Sasaki Cedano por el apoyo brindado, ánimo y aliento en esos momentos difíciles de mi vida.

Claudia Cecilia Herrera Ruesta.

AGRADECIMIENTO

Al profesor Mgtr. Karl Friederick, Torres Mirez, quien, con su experiencia y dedicación me enriqueció de conocimientos teóricos y prácticos. A los colaboradores de la municipalidad de Catacaos quienes me brindaron información estadística para la aplicación de instrumentos y a las 218 socias de los Comités del Programa Vaso de leche del Distrito de Catacaos quienes me brindaron información importante para esta investigación.

Claudia Cecilia Herrera Ruesta.



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 12:00M del día 16 DE AGOSTO DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: 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, presentada/o por el /la bachiller HERRERA RUESTA, CLAUDIA CECILIA

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
Aprobar por unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como apta para recibir el grado de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Piura, 16 DE AGOSTO DE 2019

DR. LUGO DENIS DAYRON
PRESIDENTE



MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO

MG. TORRES MIRÉZ KARL FRIEDERICK
VOCAL

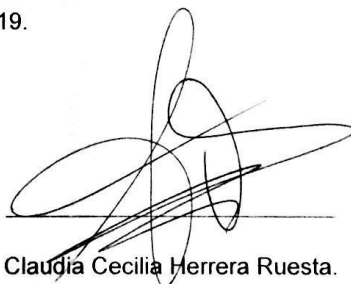
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Claudia Cecilia Herrera Ruesta, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Piura, identificada con DNI N° 40719060, con la tesis de maestría titulada **“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.”**. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 05 de Enero de 2019.



Claudia Cecilia Herrera Ruesta.

DNI N° 40719060

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de maestra en Gestión Pública, presento ante ustedes la tesis titulada “**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**”, con la finalidad de determinar el nivel de 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.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| PÁGINA DEL JURADO..... | iiiv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | iv |
| PRESENTACIÓN..... | vi |
| ÍNDICE..... | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| I.INTRODUCCIÓN | 01 |
| 1.1. Realidad problemática | 01 |
| 1.2. Trabajos previos | 03 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 09 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 23 |
| 1.5. Justificación del estudio | 23 |
| 1.6. Hipótesis | 24 |
| 1.7. Objetivos..... | 25 |
| II.MÉTODOS..... | 27 |
| 2.1. Diseño de investigación | 27 |
| 2.2. Variables, Operacionalización | 27 |
| 2.3. Población y muestra..... | 30 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 33 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 37 |
| 2.6. Aspectos Éticos | 37 |
| III.RESULTADOS..... | 39 |
| IV.DISCUSIÓN..... | 51 |
| V.CONCLUSIONES | 57 |
| VI.RECOMENDACIONES..... | 60 |
| VII.REFERENCIAS | 62 |
| ANEXOS | 70 |

RESUMEN

La presente tesis buscó evaluar la 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. Se planteó bajo el paradigma positivista, metodología cuantitativa, fue de tipo descriptiva – simple. Se usaron dos técnicas: 1) La encuesta con su instrumento cuestionario y 2) la técnica de la observación con su instrumento lista de cotejo, ambos instrumentos fueron validados. El cuestionario fue sometido a la prueba de confiabilidad. El instrumento cuestionario fue aplicado a 218 socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito de Catacaos y el instrumento lista de cotejo fue aplicado a 95 comités del programa vaso de leche, el tipo de muestreo utilizado fue probabilístico aleatorio estratificado dado el tamaño de la población, para ello se tomaron en cuenta todas las socias de la directiva de los comités de los diferentes sectores del distrito de Catacaos y también a los comités del programa vaso de leche de los diferentes sectores del distrito de Catacaos. La variable satisfacción del programa vaso de leche se dimensionó desde la satisfacción en puntualidad, satisfacción en calidad, satisfacción en atención y la satisfacción en distribución con 22 y 18 items respectivamente en total. Se partió de la hipótesis la satisfacción del programa vaso de leche es alta en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito de Catacaos, Piura – 2018, la que finalmente quedó desaprobada; aceptando la hipótesis nula la satisfacción del programa vaso de leche no es alta en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito de Catacaos, Piura – 2018. Se concluyó que la satisfacción de las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche es baja debido a la problemática que se evidencia día a día: Limpieza inadecuada, almacén no apropiado para los productos, impuntualidad en la entrega y preparación de los alimentos; entre otros problemas que se suscitan, contrastado con lo visto en estudios previos renueva y afirma lo que señala la teoría. Esto demanda de nuevos estudios para evaluar la satisfacción del programa vaso de leche, así como es necesario propuestas sobre los temas tratados.

Palabras Claves: Socias, desarrollo económico, desnutrición, programa social, satisfacción

ABSTRACT

The present thesis sought to evaluate the satisfaction of the Vaso de leche program in the members of the board of directors of the Vaso de leche district of Catacaos, Piura-2018. It was raised under the positivist paradigm, quantitative methodology, was descriptive-simple. Two techniques were used: 1) The survey with its instrument questionnaire and 2) the technique of observation with its instrument check list, both instruments were validated. The questionnaire was submitted to the reliability test. The questionnaire instrument was applied to 218 members of the board of the committees of the milk glass program of the district of Catacaos and the check list instrument was applied to 95 committees of the milk glass program, the type of sampling used was stratified random probabilistic given the population size, all the members of the board of the committees of the different sectors of the district of Catacaos were taken into account, as well as the committees of the milk glass program of the different sectors of the district of Catacaos. The satisfaction variable of the glass of milk program was dimensioned from the satisfaction in punctuality. Satisfaction in quality, satisfaction in attention and satisfaction in distribution with 18 indicators in total. The hypothesis of the satisfaction of the milk glass program is high in the members of the board of directors of the milk glass program of the district of Catacaos, Piura-2018, which was finally disapproved this hypothesis, accepting the alternative hypothesis the satisfaction of the glass program of milk is low in the members of the board of directors of the milk glass program of the district of Catacaos, Piura - 2018 it was concluded that the satisfaction of the board members of the committees of the glass of milk program is low due to the Problematic that is evident day by day: inadequate cleaning, not appropriate store for the products, unpunctuality in the delivery and preparation of the food; among other problems that arise, contrasted with what was seen in previous studies renews and affirms what the theory points out. This demands new studies to evaluate the satisfaction of the glass of milk program, as well as proposals on the topics discussed.

Keywords: Members, economic development, malnutrition, social program, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Con el transcurrir del tiempo la economía peruana ha ido mejorando como Tristán (2013) señala:

Que el crecimiento en varios sectores económicos, permite proporcionar coyunturas de trabajo a muchos peruanos; sin embargo, ante el gran requerimiento de estudiosos existentes, también se ha transformado en una oportunidad para foráneos, de Latinoamérica y de otros lugares del continente, que han iniciado a llegar a nuestro país en busca de visiones diferentes para trabajo.

Sin embargo, a pesar del crecimiento económico antes descrito siguen persistiendo problemas de pobreza a nivel nacional lo que conlleva mayormente a que se eleven o se mantengan los índices de desnutrición, que afecta principalmente a los menores de seis años. Esto se ha convertido en un círculo vicioso pobreza y desnutrición.

En el Perú existen varios proyectos sociales que se encargan de ocuparse de la incertidumbre alimentaria en lugares de extrema necesidad siendo uno de los pioneros el programa del vaso de leche: “El PVL se encarga de elevar el nivel alimenticio de lugares más pobres y por ende coadyuvar a elevar la excelencia de supervivencia” (MIDIS, 2015, p.1).

A lo largo de los años se observa que el programa del vaso de leche (a partir de ahora PVL) se distingue de los demás proyectos sociales existentes en nuestro país por el consistente soporte social organizativa y reparto, fin de una dirección, donde solo se busca descender las señales de desnutrición.

En un inicio el proyecto fue de responsabilidad del poder ejecutivo para luego pasar a ser a manos de los municipios ya sean provinciales o distritales, las cuales hoy llevan adelante el programa con la ayuda del comité del PVL, conformado por socias y también con la ayuda de los beneficiarios.

El subgerente de programación alimentarios de la MP de Trujillo detalló, que se efectuó una prueba la cual les sirvió como línea base para determinar si el PVL cumple con los objetivos propuestos; además, realiza campañas de triaje con personal de salud para poder verificar el desarrollo. (Trujillo Informa, 2015)

En la actualidad se observa que no todos los programas sociales implementados a nivel mundial están dando buenos resultados, por lo contrario, los problemas inmersos en esta situación tanto de pobreza y desnutrición aumentan.

Vasquez Mota (2001) señala que la falta de alimentación es resultado de la penuria, la cual ha adquirido en el contexto común universal un nivel preocupante y la efectividad de los propósitos y programas para erradicarla ha sido escasa.

Los PVL han conseguido triunfos en tema legal y reglamentarista. No obstante, ello no repercute en muchas de las regiones del Perú, donde el éxito de los frutos en cuanto a disminuir la desnutrición no son los que se esperan.

Solo se considera al 35% de la población del primer quintil de los sectores de Oyón, cuando el 50% debería verse favorecido. El problema de subcobertura es considerable. En los quintiles más pobres solo uno de cada siete individuos en los sectores es efectivamente favorecida, mientras que uno de cada dos en los poblados reitera la misma figura es por ello que no se reduce los índices de falta d alimentación. (Montoya, 2013,p.1)

Se supone que la problemática citada está vinculada directa e indirectamente con la satisfacción que tienen las socias beneficiarias del programa, lo cual impacta al crecimiento de hoy y venidero de la capital de Catacaos.

Se observa que no se evalúa el nivel de satisfacción de las socias del PVL de la capital del distrito Catacaos, por eso la presencia de dificultades transversales y específicos. Sobre esto se hace mención: dificultad como falta de capacitación sobre la calidad del servicio, disminución del presupuesto del PVL y el traslado de responsabilidades a distintos trabajadores, por lo que es necesario aclarar quiénes son los personajes participantes a la fecha.

Los problemas específicos que se observan en cuanto a la satisfacción de las socias de la directiva es que ellas se quejan verbalmente ante el personal de la municipalidad manifestando : Las condiciones de infraestructura e higiene ofrecida por las cocineras que son algunas de las beneficiarias del programa, el procedimiento de organización realizado por la comuna para reconocer y renovar la comunicación no siempre se realiza de manera correcta y los problemas en la opción de adquisición del producto por la organización del PVL; que debería ser lácteos pero no harinas, azúcar, chocolates, se cogen los insumos para uso personal; etc.

Resulta importante evaluar la satisfacción de las socias de los comités del PVL porque son ellas quienes tienen que dar a conocer todas las quejas, opiniones e inquietudes de los beneficiarios con respecto al programa que están recibiendo, si es adecuado y está dando resultados en la nutrición del beneficiando que, en este caso son las personas mal vulnerables, tanto en pobreza como alimentación. De proseguir la serie de problemas detallada podría alterar las oportunidades de éxito de calidad de vida de la comunidad más desprotegida lo que influiría en los conflictos de desarrollo distrital.

No obstante, esta la serie de problemas relacionados a la satisfacción del PVL ¿se conoce?, ¿le dan el interés debido?, ¿cómo es?, ¿afecta? Como empleada de la Municipalidad de Piura directamente relacionada en los programas sociales del estado y sobre todo en el distrito de Catacaos y también como investigadora, preocupada por la evaluación del PVL en las socias de los comités de dicho programa en la capital de distrito Catacaos, se desea ayudar en que posibles alternativas de solución puedan irse incluyendo en el binomio municipalidad – PVL. Este estudio abre una gama de posibilidades para incursionar sobre este estudio que debe de ser fijado con rapidez.

1.2. Trabajos previos

Los estudios internacionales que preceden y que guardan vinculación con la estetrabajo son las siguientes:

Contreras Córdova y Suárez Estrada (2016) estudió el Índice de masa corpóreo en alumnos asistenciados con el Proyecto “centros de reparto de desayunos estudiantiles Fríos” que otorga el SMDIF de METEPEC, 2016. El análisis propuso determinar el Índice de Masa Corporal (IMC) por calificación Z de los estudiantes con apoyo con el programa “Centros de Distribución de Desayunos Escolares Fríos” que otorga el SMDIF de Metepec 2016. La intención del estudio fue: 1) categorizar los logros alcanzados del IMC de acuerdo a los rangos en las tablas de referencia de IMC/edad de la OMS; 2) organizar en la base datos a los estudiantes por género; 3) organizar en la base de datos a los alumnos por edad; y 4) ordenar en la base de datos a los alumnos por periodo escolar. Con un método cuantitativa – cualitativa, de tipo exploratorio – descriptivo, uso la guía de observación. El estudio midió 7 indicadores entre ellos tenemos: Clasificación Puntaje Z; Años cumplidos

expresados en números; niño y niña, a partir de 4 dimensiones no especificadas. Se encontró lo siguiente: 1) El IMC es una señal corporal muy práctica y sencilla de alcanzar y nos apoya a tener una evaluación del estado de nutrición rápida y eficaz de los que reciben asistencia con el programa “Centros de reparto de desayunos alumnos fríos” del SMDIF de Metepec; 2) al analizar los datos, respecto al IMC mediante la evaluación Z se apreció que la generalidad de los estudiantes , un 74% se ubica en niveles normales, seguidos por un 13% en sobrepeso, 9% gordura y un 4% bajo peso; 3) los alumnos de 6 años lograron más casos de bajo peso (4.7%); y 4) el examen del estado de nutrición de los alumnos de este proyecto “Centros de distribución de desayunos alumnos fríos” del SMDIF de Metepec, requiere el contar con un equipo multidisciplinario.

Manrique Bautista y Alvarado Rodríguez (2015) estudió actitudes y creencias de mamás y alumnos sobre el proyecto de alimentación escolar y su incidencia en la salud de los estudiantes de la UE “Ecuador país amazónico”, del Cantón Daule. El estudio se propuso ayudar la calidad y eficiencia de la educación inicial y educación general básica mediante la donación de un complemento nutritivo. Sus fines específicos fueron: 1) Apoyar al mejoramiento de la asistencia en los colegios en zonas afectadas por la miseria; 2) colaborar a contrarrestar las tasas de repetición y deserción escolar en los colegios beneficiarias del PVL; y 3) Mejorar la capacidad de aprendizaje de los alumnos (atención, concentración y retención). Con un método cualitativo de tipo descriptiva, exploratoria, uso la entrevista con su instrumento guía de entrevista, la encuesta con su instrumento cuestionario y la observación con su instrumento guía de observación. La investigación estableció diez indicadores: Conocimiento sobre nutrición básica, conocimiento sobre alimentos de PAE y productos, a partir de 3 dimensiones. Se arribó a las siguientes conclusiones: 1) Existe un déficit de conocimiento sobre el Programa de Alimentación Escolar (PAE) por parte de las madres, niños así como los profesores del colegio; 2) de acuerdo al IMC ,el 57 % de los alumnos establecen un grado de desnutrición; 3) ciertos hábitos, creencias, y actitudes (comer solo comida chatarra, pensar que la galleta hecha de balanceado) determinan para que el desayuno de los alumnos no cumpla con sus objetivos, lo que es perjudicial para el alumno, pues no acepta los nutrientes que su organismo necesita.

Los trabajos nacionales que preceden y que se relacionan con este son:

Abanto Huambo y Cabrera Chuquipoma (2017) analizaron de la gestión del PVL del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en la etapa comprendida entre 2015-2016. El estudio analizó la gestión del PVL realizado en el distrito de Santiago de Surco con la finalidad de obtener el nivel de eficacia en su organización administrativa y social. Sus fines específicos fueron: 1) Analizar la gestión de servicio del PVL: características del servicio propuesto relacionado a la calidad de la atención, sabor del producto, condiciones de infraestructura y salubridad, de acuerdo a la percepción de los beneficiarios; 2) Identificar a los actores clave del PVL para determinar sus vínculos y su nivel de eficacia en el cumplimiento de sus roles; 3) Verificar los mecanismos empleados para la identificación apropiada de los beneficiarios del PVL; 4) Identificar y analizar los factores que favorece o disminuye la gestión administrativa, operativa y financiera en la ejecución del PVL desde la perspectiva de Gerencia Social. Con un método mixto cualitativo – cuantitativa, usó el cuestionario y la técnica de la observación con su instrumento guía de observación. El instrumento utilizado midió 22 indicadores a partir de 10 dimensiones algunos de ellos son: Grado de aplicación de calidad en el servicio, Grado de conocimiento de las condiciones de entrega de los insumos, Frecuencia de entrega de la ración, Condiciones de infraestructura de los ambientes, Grado de organización administrativa - operativa y financiera, Porcentaje de utilización del presupuesto asignado, etc. Concluyó: 1). El análisis de la calidad de servicio brindado en el PVL se obtuvo de tres fuentes: a) los beneficiarios, b) la Organización Social de Base y, c) la Municipalidad de Santiago de Surco, concluyendo con una favorable percepción acerca del sabor y palatabilidad de la preparación los cuales respaldan la percepción positiva de los beneficiarios; 2) se ha determinado a los actores del PVL, que están acoplados por la participación del Gobierno Central, el Gobierno Local, la Organización Social de Base, los proveedores y beneficiarios que se interrelacionan dinamizando la gestión del Programa; 3) en el procedimiento para escoger a los beneficiarios llevado a cabo por los empadronadores en compañía de las coordinadoras del PVL se contraponen en realizar la verificación de las características y dimensiones sociodemográficas de los postulantes a beneficiarios, y 4) se acuerdo al Reglamento, la Subgerencia de Bienestar Social es la

responsable de administrar, organizar y ejecutar el PVL; sin embargo, de acuerdo a lo investigado, ésta muestra escaso conocimiento en varios de los procesos administrativos necesarios para lograr una administración eficaz.

Ramírez Verástegui (2017) estudió La satisfacción PVL percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016. Sus objetivos específicos fueron: 1) Identificar la cobertura del PVL en las madres de familia del Centro se acopio de Balconcillo – La Victoria, 2016; y 2) determinar la influencia de la calidad de los productos del PVL en la satisfacción de las madres de familia del Centro de acopio de Balconcillo – La Victoria, 2016. Con un método cualitativo, de tipo no experimental – descriptiva, usó la entrevista con su instrumento guía de entrevista. El estudio midió 12 indicadores entre ellos tenemos: Empadronamiento dos veces al año según requisitos, conformidad de las madres beneficiarias con la calidad del producto porque es un alimento importante, asignación de los productos a la madres beneficiarias en la fecha programada, distribución equitativa de los productos a cada madre beneficiaria, control y supervisión periódicamente del estado físico del producto del PVL por la selección de beneficiarios, calidad del producto y desempeño logístico, a partir de 3 dimensiones: Calidad del producto , Desempeño Logístico y Selección de Beneficiarios. Se concluyó: 1) Las madres beneficiarias manifestaron estar satisfechas con el PVL ya que les agrada el producto que reciben, el cual se puede deducir que hicieron una evaluación cognitiva, manifestando que les agrada el sabor y consistencia de la leche que reciben en el programa; 2) La cobertura de los beneficiarios de este programa no está debidamente enfocada, ya que están dejando de lado a las usuarias que necesitan realmente de la asistencia de este programa social; y 3) Las madres beneficiarias manifestaron están satisfechas con la calidad del producto del PVL, por lo que su valor nutritivo es supervisado periódicamente por el Instituto de Salud.

Esteban Morales (2017) analizó el PVL y satisfacción de beneficiarios de las Lomas del Paraíso distrito Villa María del Triunfo, Lima. El estudio persiguió conocer la correlación entre el PVL y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso”, distrito de Villa María del Triunfo, Lima. Con un método cuantitativo, correlacional, usó la encuesta con su instrumento cuestionario. La investigación registró seis indicadores: Textura Olor Color Peso, Horario de la

alimentación, Presentación de los alimentos; Hora y Lugar, Ingesta de los alimentos y Almacenamiento a partir de 5 dimensiones: Calidad y servicios brindados; puntualidad, atención y distribución. Se llegó a las siguientes conclusiones: 1) correlación directa y significativa entre el PVL y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo; 2) correlación directa y significativa entre la dimensión calidad del producto y la variable satisfacción de los beneficiarios; y 3) correlación directa media significativa entre la dimensión servicio brindado y la variable satisfacción de los beneficiarios.

Vásquez Calvo (2017) analizó la incidencia del PVL en el aspecto nutricional de los niños y niñas menores de cinco años en el distrito Mariano Dámaso Beraún Las Palmas – Tingo María 2017. Se logró analizar la incidencia del producto del PVL en el estado nutricional de los niños menores de cinco años del distrito de Mariano Dámaso Beraún – Las Palma. Sus objetivos específicos fueron: 1) Analizar el funcionamiento actual del PVL; 2) analizar si la planificación y los procesos de ejecución influyen en la eficacia del PVL; 3) evaluar el estado nutricional de los niños beneficiarios del PVL en el distrito de Mariano Dámaso. Con un método cuantitativo - cualitativa de tipo descriptivo, uso la entrevista con su instrumento guía de entrevista, y la ficha de análisis documental. La investigación tuvo veinticinco ítems a partir de dimensiones. Se llegó a las siguientes conclusiones: 1) El PVL en el Distrito de Mariano Dámaso Beraún., según los resultados obtenidos, no estaría contribuyendo con los fines por el cual fue creado; 2) en relación con la planificación del programa se evidencia que la cantidad recibido de insumos es insuficiente para cubrir las necesidades alimenticias de los niños y niñas, debido a la baja asignación presupuestal de parte del gobierno central que repercute en la mejora del estado nutricional; y 3) en los procesos de ejecución del programa no existe seguimiento del impacto por parte de la municipalidad, el cual desconoce si es eficiente o no.

Huamani Zúñiga (2016) analizó el rol del órgano de control institucional en la administración del PVL en la MP de Camaná. Este estudio pretendió identificar el rol de los Órganos de CI en la administración eficiente de los recursos destinados al PVL en la MP de Camaná. Sus objetivos específicos fueron: 1) Determinar si la

planificación de la auditoría que aplica el OCI en las auditorías de cumplimiento efectuadas al PVL que administra la MP de Camaná, optimiza la gestión del referido programa: 2) determinar si la ejecución de la auditoría que aplica el OCI en las auditorías de cumplimiento efectuadas al PVL; 3) determinar si el informe de auditoría que emite el OCI en las auditorías de cumplimiento efectuadas al PVL. Con un método cuantitativo y cualitativo de tipo descriptivo y correlacional, uso la entrevista con su instrumento guía de entrevista y la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario. Analizó cinco indicadores: Procedimientos de planeamiento de auditoría, procedimientos de ejecución de auditoría, Procedimientos de elaboración del informe de auditoría, participación ciudadana y Normatividad vigente a partir de 2 dimensiones: Rol de los Órganos de Control y Eficiencia del PVL. Se arribó a las siguientes conclusiones: 1) El rol del Órgano de Control Institucional (OCI) influye en la correcta administración del PVL en la MP de Camaná; 2) la auditoría de cumplimiento para la evaluación del PVL elaborado y planificado por el OCI de la MP de Camaná, solo abarca la evaluación del proceso de selección para la adquisición de insumos para el referido programa; 3) la capacidad operativa del OCI de la MP de Camaná es limitada.

Antón Llontop (2016) analizó el nivel de gestión del PVL en la municipalidad distrital de Jaén. Trató de describir el nivel de gestión del PVL en la MD de Jaén y establece un modelo de gestión que contribuirá a la optimización de los procesos en el PVL en Jaén, para la eficacia de la misma. Con un método cuantitativo- cualitativo de tipo descriptiva, usó la observación con su instrumento guía de observación y guía de entrevista. La investigación no especifica los indicadores medidos. Sus hallazgos son: El nivel de gestión del PVL en la MD de Jaén, es calificado en un nivel alto (86%). La propuesta de un modelo de gestión administrativa mejorará los procesos del Programa tales como: una adecuada focalización, selección de usuarios y empadronamiento; adquisición de productos; dotación de los alimentos; infraestructura; excelente manipulación de alimentos; consumo de alimentos; evaluación nutricional y promoción de la participación ciudadana, para brindar un servicio excelente.

Morvelí Melendez (2016) analizó el sistema de focalización de hogares, herramienta para mejorar la gestión del PVL en el distrito de las Piedras, del departamento de Madre de Dios, 2016. Trató de establecer la pertinencia del sistema de focalización de hogares en la efectividad de la gestión del PVL en el distrito de Las Piedras del departamento de Madre de Dios, año 2016. Con el método cuantitativo de tipo descriptiva – correlacional, uso la encuesta con su instrumento cuestionario. El estudio midió seis indicadores: N° viviendas, N° pobreza, N° viviendas Pobres, N° viviendas en Pobre extrema, Madres usuarias y no usuarias del PVL, Autoridades que asumen compromisos de reducción de la pobreza y funcionarios de la municipalidad que implementan acciones para cierre de brechas de pobreza en el distrito, a partir de 3 dimensiones. Logró estas conclusiones: 1) La pertinencia del Sistema de Focalización de Hogares influye de manera significativa en la efectividad de la gestión del PVL; 2). la pertinencia del Sistema de Focalización de Hogares con el resultado de la clasificación socioeconómica influye de manera significativa en los criterios de gestión del PVL; y 3) la pertinencia del Sistema de Focalización de Hogares con el resultado de la clasificación socioeconómica influye de manera significativa en los criterios categóricos del PVL.

En la búsqueda de investigaciones locales no se encontraron estudios que antecedan y que guarden vinculación de manera directa con la variable de estudio PVL, que es lo que se plantea la presente investigación.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Enfoques teóricos

1.3.1.1 Recorrido histórico del desarrollo económico

Para hablar sobre la historia del desarrollo económico, debemos hablar sobre la historia de la economía desde sus inicios; hace 5 mil años no existía la moneda y las personas tenían que intercambiar una cosa por otra de esta manera nace el trueque, con el pasar del tiempo esta modalidad fue evolucionando y surgió el capitalismo y otros modelos como el esclavista y el feudalismo.

El Banco Continental del Perú (2015) a través de su página web nos comenta acerca de este suceso; señala que:

Antiguamente las primeras actividades económicas fueron el pastoreo, la agricultura y la pesca, en esta sociedad no existía el dinero, por esta razón surgió el trueque en el que consistía intercambiar cosas. Posteriormente en las culturas como egipcia, griega y romana se desarrolló el sistema esclavista, este resulto se la base de su economía donde la principal riqueza provenía del trabajo de los esclavos en la agricultura.

Dentro de este marco se consultaron a varios autores entre ellos tenemos los siguientes:

Barreras y Durán (2013) mencionó que “la relación entre señores - campesinos y señores - vasallos formaron parte de la nueva sociedad que viviría el período feudal“(p. 163).

Esta relación surge cuando el imperio romano cae, sintieron la necesidad , los campesinos de buscar ayuda , entonces se mudaron al castillo más cercano, encontrando al señor feudal, él les ofreció protección pero a cambio ellos debían trabajar las tierras y entregar anualmente una cantidad de la cosecha al señor feudal y a la iglesia; con el transcurrir el tiempo esta situación cambió, aparecieron los artesanos quienes fabricaban objetos con sus propias manos, los ricos por presumir entregaban limosna y también el tema del cobro de interés fue visto como blasfemia.

En la época mercantilista comenzó la expansión de la moneda, aparecieron los pagarés y la letra de cambio. Thomas Mun (como se citó en Márquez Aldana y Silva Ruiz, 2008) señala que el objetivo del mercantilismo era el crecimiento de la riqueza nacional y creía que se podía lograr mediante el comercio. Un país podía hacerse el rico si lograba vender más de lo que compraba al resto de los países.

También el tema del cobro de interés dejó de ser un tabú, ya que cuando se prestaba dinero se corría el riesgo de no ser cancelado, de tal manera que el cobro de interés era el pago de dicho riesgo.

De esta manera es cómo nace la economía siendo este un importante fenómeno para el desarrollo y crecimiento de un país, cabe resaltar que una buena administración económica trae como consecuencia el desarrollo económico de todo el país.

1.3.1.2 Teorías del desarrollo económico

Para Tarapuez Chamorro (como se citó José G., 2010) define al desarrollo:

Transformaciones motivadas en forma consciente e intencional, a través de políticas que en forma analizada son empujadas por diversos gestores del desarrollo, de lo cual se incide que el desarrollo es un procedimiento común y activo que no se manifiesta en forma separada. (p.4)

Al contrario, Lamarck, Lyell y Darwin, percibe el crecimiento como: “Procedimiento sencillo, simple y abierto” (Peréz, 2013,p.7).

Lo que el autor nos trata de expresar es que el desarrollo se da de una manera natural sin que exista una planificación o diseño por parte de algún ente o institución que ayude al desarrollo económico. Sin embargo Tarpuez Chamorro, nos dice que se necesita contar con agentes políticos el cual ayuda a impulsar el desarrollo económico, siendo este un proceso colectivo y dinámico.

Por otro lado, Schumpeter (como se citó Patricia Castillo, 2011) afirma:

El aumento financiero es un procedimiento reciente de fabricación, que comprometer nuevas uniones de causas, requiriendo sufragar por billetes creados, que no es obra de las circunstancias y funciones previas del sistema financiero, sino que presume una transformación discontinua en la crónica de la economía real, y que tiende a congregarse en algunas zonas del modelo financiero. (p. 2)

Luego de consultar a los diferentes autores podemos definir al desarrollo económico como procedimiento de incremento de oportunidades, calidad de vida y beneficios de la comunidad, ejecutado principalmente por un ente público o privado con la finalidad del logro del objetivo del crecimiento económico en una determinada población.

1.3.1.3 Enfoques actuales del desarrollo económico mundial

Entre los enfoques actuales tenemos el nuevo punto de vista de la conformación del desarrollo financiero de América desde el compromiso común participativo, las finanzas y el elemento íntegro. Casilda Béjar (2007) determinó que este enfoque busca el desarrollo de una mayor constitución comunitaria y financiera.

Otro enfoque actual es el que propone Gutiérrez Casas (2011) llamándolo. “Potencial Regional de Desarrollo. - es la aptitud de una población para progresar

y alzar el grado de vida de la gente” (p.331). Este enfoque pretende que las regiones crezcan a partir de un conjunto de factores de potencialidad, así como también busca medir el impacto de los factores de potencialidad y por último la valoración del potencial, impulsando el desarrollo de la población vulnerable.

Arcos Palma (2008) señala que el enfoque de los derechos de la población por las competencias que ocasionan esos derechos, desea reemplazar la influencia de las circunstancias y la casualidad de la gente por el dominio de las personas sobre las circunstancias.

1.3.1.4 Enfoques actuales del desarrollo económico del Perú

No se necesita ser un investigador profesional para decir que el Perú aún existe pobreza en las zonas rurales y recónditas del país.

En el año 2017 el Perú fue golpeado por el fenómeno del niño costero, la inversión pública y privada avanzaba muy lentamente, además el escándalo de corrupción causadas por la empresa Odebrecht, esta serie de sucesos golpearon increíblemente la economía del país; mediante el cuestionario de expectativas macroeconómicas del BCR, a diciembre del 2016, los principales expertos económicos visualizaban un aumento de 4,0% del PBI para el 2017, sin embargo hoy se espera que el aumento del 2017 haya asegurado en 2,7% aproximadamente (Diario el Comercio, 2018).

Dentro de los enfoques de desarrollo económico del Perú se encontraron los siguientes enfoques:

Penuria, discrepancia y Aumento Económico: una perspectiva Regional del caso peruano. 2017: Nuestro país dispone de gran éxito en la disminución de la miseria a través del aumento económico, pero esto devino a pesar de la disparidad en su patrón de aumento sectorial. (Gamarra Echenique, 2017, p.3)

El Programa Regional de creación para la expansión Económico Local (2016) precisa que hay 5 proyectos con perspectiva de expansión económica territorial ejecutados en nuestro país con la finalidad de desarrollar los procedimientos de descentralización en nuestro país, reforzando las competencias con una perspectiva territorial a inicio de una gestión integral en los procedimientos de desarrollo económico local sostenible.

1.3.2 Teorías generales y específicas

1.3.2.1 Programas sociales

La conceptualización de programas sociales no se ha definido con exactitud; por ellos partiremos a definir el término programa y luego social, de esta manera tendremos un concepto claro y sencillo de comprender sobre un programa social.

Según Jiménez (2013) define el término programa como “Secuencia de quehaceres recurrentes y conectadas, que por lo general, están guiadas a la obtención de un producto resaltante y que necesita más de una etapa para lograrlo” (p.4).

En otras palabras, un programa son acciones ordenadas que nos llevan a la obtención de un resultado u objetivo.

Asimismo Andrés. E. Miguel (como se citó en Ordaz Zubia y Saldaña García, 2006) considera que un programa. “Es una secuencia de participaciones definidas para la ejecución del planeamiento que incorpora la especificación de las actividades, sus tiempos y responsables” (p.29).

Ambos autores coinciden con la definición de programa, pues nos transmiten que un programa son las tareas o acciones que se realizan con la finalidad de lograr nuestros objetivos en un tiempo determinado.

Cuando mencionamos el término social nos referimos a la sociedad en general.

Definiendo el termino sociedad “aquel de equipo o grupo formado por humanos, a los que aunam ciertas similitudes o semejanzas en su constitución o en sus quehaceres” (Anónimo, 2009, p.1).

Podemos definir a los quehaceres sociales como acciones que una institucion gubernamental administra hacia una poblacion vulnerable con el fin de combatir la pobreza y optimizar su calidad de vida.

La aplicación de programas sociales es muy importate ya que aumenta el bienestar de aquella poblacion de extrema pobreza otorgandoles recursos alimenticios como tambien la inclusion social.

1.3.2.2 Tipos de programas sociales

Los programas sociales fueron creados para contrarrestar la pobreza y la extrema pobreza que existe en poblaciones vulnerables, es así que cada ministerio ha planteado proyectos y programas sociales para disminuir las necesidades en el país y ofrecer a la ciudadanía una próspera calidad de vida.

En nuestro país existen aproximadamente cuarenta proyectos de contienda contra la miseria, registrados en los diferentes lugares como los ministerios de Salud, MINEDU, MIMP, MTPE, MINAGRI, MVCS, MTC, MEF y MINEM. (Vasquez Huamán ,2006,p.12)

El MIDIS, nos dice que entre los tantos programas sociales realizados en el país los más conocidos o desarrollados en nuestra sociedad son los programas: Juntos, cuna Más, Pensión 65, FONCODES, PRONAA y Beca 18.

Por otro lado Vasquez Huamán (2006) abordó el tema clasificandolo en 4 sectores entre los que destacan: Programas de alimentación-nutrición como PVL y comedores populares. También programas de salud y bienestar encontrando el seguro integral de salud y Wawa-Wasi para proteger a aquella población de pobreza y extrema pobreza que es vulnerable.

Es necesario no solo depender de programas de alimentación y de salud (Diario Gestión, 2017) señala entre los programas sociales que se encuentran en este sector tenemos: Alfabetización, Educación rural y beca 18 que son programas netamente del sector educativo.

Los Programas de infraestructura se encargan de prestar atención preferentemente a campesinos o a una comunidad rural en estado de miseria y elevada privación del financiamiento de proyectos de infraestructura social y económica con el fin de ofrecerles una mejor calidad de vida. Entre los programas sociales que se encuentran en este sector tenemos: FONCODES y PRONAMACHCS.

1.3.3 Definición de la variable

1.3.3.1 Satisfacción del PVL

En este punto abordaremos bajo qué criterios se obtiene la satisfacción del PVL.

El MIDIS (2016) considera que el PVL, proporciona una cantidad alimentaria diaria de lácteo en cualquiera de sus formas, con la satisfacción en puntualidad, calidad, atención y distribución a una comunidad asistenciada en estado de miseria y mucha carencia.

De acuerdo con el MIDIS los criterios a tomar en cuenta para evaluar la satisfacción del PVL son: la calidad, atención y distribución.

Por otra parte, Cusihualpa Arrospide (2011) expresó que la eficacia de la gestión del PVL, se alcanza si se evalúa el aporte nutricional de la ración brindada, el

cumplimiento de la selección, distribución y supervisión de los insumos, la calidad de los alimentos.

Con respecto a la idea expresada en líneas arriba podemos garantizar que si la gestión se cumple eficientemente se obtendrá un alto nivel de satisfacción del PVL. Finalmente la Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales del MEF (2003) señala que la satisfacción del PVL se alcanza de las siguientes etapas: “Planificación de beneficiarios y alimentos, elección de proveedores/ programación de adquisiciones, aprovisionamiento y repartición del producto, etapas relacionados con el acceso al proyecto y la inserción de una delegación de beneficiarios” (p.34) Según el estudio del autor garantiza que para una mejor satisfacción del PVL se debe llevar a cabo los procesos ya antes mencionados.

1.3.3.1.1 Satisfacción

Según Oliver (como se citó en Quispe Fernández y Ayaviri Nina, 2016) señala que el término satisfacción, etimológicamente proviene del latín, y significa “bastante (satis) hacer (facere)”, es decir estar satisfecho.

Oliver define la palabra satisfacción por su significado etimológicamente que significa estar satisfecho.

Por su parte Yu y Dean (como se citó en Dos Santos, 2016) define a la satisfacción como una sensación emocional que proviene del juicio cognitivo.

Es decir, individualmente realizó una evolución cognitiva acerca del servicio o producto adquirido y como este me hizo sentir.

En otro momento Kotler y Lane Keller (2006) señalan. “Satisfacción revela la percepción comparativa que hace un ser, a partir de la realización o productos que obtiene de un beneficio en relación con las perspectivas que tenía del mismo” (p.26).

Tras las ideas presentadas podemos definir a la satisfacción como respuesta cognitiva ante la adquisición de un bien o servicio.

1.3.3.1.2 Nivel de satisfacción

No siempre la adquisición de un bien o servicio satisface de la misma manera a los individuos, en otras palabras, cada persona se encarga de evaluar la satisfacción que le brindó un producto o servicio de acuerdo a sus necesidades.

Para Coine (como se citó en Millones Zalgár , 2010) señala que existen 5 estados de satisfacción de los clientes: Satisfacción, irritación, insatisfacción, enfadado y excitación.

De acuerdo a esta escala el autor mide la satisfacción, mientras más satisfecho o excitado se sienta el cliente, este volverá al establecimiento hacer uso de los producto o servicios que este brinda, muy por el contrario, si la experiencia del cliente es irritante o insatisfecha es muy probable que no regrese nunca más.

Por otro lado, Thompson (2005) señala que existen tres niveles de satisfacción: no satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

Se puede afirmar que la satisfacción ocurre cuando lo percibido cumple las necesidades del individuo.

1.3.3.1.3 Programa vaso de leche

El PVL está incluido en los programas sociales del estado dirigidos a afrontar las causas de la extrema necesidad en la seguridad de los alimentos.

Según el informe del PVL en el Perú (2009) indica lo siguiente:

El Programa social concebido para proporcionar soporte en los alimentos a través de proporcionar una ración cotidiana de alimentos a una comunidad señalada indefensa, con el deseo de asistirle a vencer la escasez alimentaria en la que se circunscriben. (p.3)

En palabras simples y comunes, el PVL es una ayuda social, cuyo propósito es alimentar a aquella población de recursos sumamente bajos, o de extrema pobreza ya que están al borde de sufrir desnutrición y este programa busca contrarrestar la pobreza y desnutrición en el país.

Por otro lado, el MIDIS (2015) define en su informe que el PVL es un “equipamiento que brinda una porción alimentaria diaria (lácteos en cualquiera de sus formas), a una comunidad en situación de escasez y extrema necesidad” (p.1).

Ambos informes nos muestran ideas muy parecidas al definir al PVL, podemos decir que el PVL facilita una porción diaria de alimentos a una determinada comunidad de estrechez nivel económico.

1.3.3.1.4 Inicios del programa vaso de leche

El PVL es el particular modelo de un estudio local que luego se extendió a nivel nacional, aumentando a todo nuestro estado.

Sus pinitos se desarrollaron por iniciativa de la Municipalidad de nuestra capital, de un modo informal a partir de 1983-84. Este apoyo social se inicia de la expectativa de rehacer la pobre cobertura de los trabajos sociales maternos infantiles (PRODIA Y PAMI) del MINSA.

La asistencia organizada de las mujeres de los poblados necesitados ya tenía presencia en la escena pública con los comités de los Comedores Populares (1979) ante las expresiones de la crisis económica, pudiendo someterse de manera inmediata ante la convocatoria a participar de los PVL.

Los PVL fueron creciendo en nuestra capital hasta conformarse en una gigantesca agrupación normada por la municipalidad de Lima.

El triunfo de esta propuesta alcanzó que poco tiempo después, en varios lugares a nivel del Perú se iniciaron a conformar equipos de iniciativa para poner en marcha el mismo proyecto.

Los primeros días de diciembre de 1984, las avenidas de nuestra capital cobijaron la marcha de veinticinco mil mujeres de treinta y tres distritos salieron a las calles de nuestra capital exigiendo la ley del Vaso de Leche; Así se consiguió que el presidente de ese entonces (FBT), el 4 de enero de 1985, dictará la ley N° 24059 que transforma al PVL en iniciativa de presencia alimentaria materno-infantil, en todas las municipalidades provinciales del país.

Algunos de los fines del PVL comprendían: elevar el nivel nutricional y la calidad de vida, proporcionar todos los días una porción suplementaria a los niños, a las mujeres embarazadas y lactantes, promover el amamantamiento, incentivar la demanda de servicios de salud que se presentan a la ciudad y la búsqueda de alternativas de solución al problema alimentario

De esta manera se vinieron dando una serie de leyes, decretos y artículos legislativos acerca del PVL.

El PVL pasó de suplir programas pocos exitosos a ser una solución a un problema social que venía atravesando no solo Lima metropolitana sino también todo el país, como lo comentó en una oportunidad un experto entrevistado:

Inicialmente se manifestó que el PVL iba a reemplazar a otros proyectos sociales de alimentación con poco éxito o que se estaban fracasando. Sin embargo, fue más una salida política del alcalde capitalino de ese entonces a un problema social en el que el presidente de ese entonces se estaba descuidando. (Anónimo, Inicios del PVL , s/f, p. 17)

1.3.3.1.5 Marco legal del PVL

El marco legislativo que sustenta la siguiente investigación es:

Crean el PVL en todos los Municipios Provinciales de la República. Artículo 1.- Créase al PVL en todos los municipios provinciales de la República destinados a la población materno – infantil en sus niveles de niños de menores de 7 años, de mujeres en estado y en etapa de lactancia con derecho a recibir de manera diaria por parte del Estado, a través de los municipios, sin pago alguno para ellas, de 250 cc. de leche o alimento equivalente. (Ley N° 24059, 1985, p.1)

Durante el Gobierno del presidente Belaunde Terry se concibe la presente ley dando la facultad de que el PVL llegue a todas municipales del país.

Otra ley importante que sustenta la investigación en la Ley N° 27470 (2001):

Ley que instaure normas complementarias para la ejecución del PVL que tiene por fin implantar normas complementarias sobre organización, administración de recursos y ejecución del PVL que tienen a su cargo los gobiernos locales. (p.1)

El 01 de junio de 2001 durante la gestión del presidente Valentín Paniagua Corazao se crean las normas para la adecuada organización y administración del PVL.

Asimismo, la Ley N° 27712 (2011):

Ley que modifica la Ley N° 27470, Ley que establece normas complementarias para la ejecución del PVL estableciendo a los municipios como responsables de la ejecución del PVL, en coordinación con el PVL, organizan programas, coordinan y ejecutan la implementación de dicho Programa en sus fases de

selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación. (p.1)

Durante el gobierno de Carlos Ferrero en el congreso, se publica la ley que cambia la ley N° 27270, proporcionando normas para la selección de los beneficiarios del PVL.

1.3.3.1.6 Objetivos del PVL

MIDIS (2015) indica que la principal meta del PVL:

Optimizar el nivel nutricional de las poblaciones más necesitadas y así colaborar a perfeccionar la calidad de vida de esta comunidad que, por su escasa situación económica, no podría solucionar sus necesidades elementales, y así tomar énfasis en la desnutrición y estimular la participación de la comunidad organizada. (p. 1)

El presente objetivo nos hace énfasis que el objetivo del PVL es asistir a la población de escasa pobreza satisfaciendo sus necesidades elementales, previniendo la desnutrición con la finalidad de optimizar su calidad de vida.

Asimismo, el Plan anual de trabajo del PVL (2012) muestra que el objetivo general fue satisfacer las necesidades nutricionales de los beneficiarios del PVL, otorgando productos de calidad y la entrega oportuna de los productos (hojuelas de cereales de kiwicha, avena y leche enriquecida con vitaminas y minerales); confraternizando las mujeres de programa promoviendo la salud, el deporte y talleres.

Mientras que los objetivos específicos fueron: Ofrecer un producto de calidad a las personas necesitadas cumpliendo con los valores nutricionales respectivos de acuerdo a la ley, optimizar la calidad de vida y estado nutricional a niños menores de 7 años años, y mejorar la desnutrición, peligro de desnutrición y riesgo alimentario satisfacer las necesidades nutricionales de los beneficiarios del PVL.

De los textos citados se puede apreciar que ambos objetivos coinciden, buscan satisfacer las necesidades alimentarias, brindar productos de calidad, combatir la desnutrición y optimizar la calidad de vida.

1.3.3.1.7 Administración del programa vaso de leche

Suarez Bustamante (2003) nos señala:

En el sexto mes del año del 2001 el Congreso de la República publicó la ley N° 27470 que manifestaba que, al interior de cada municipalidad provincial, así como en las municipalidades distritales y delegadas ubicadas en su jurisdicción, se conformaría un grupo de administración del programa, el mismo que es aprobado mediante resolución de Alcaldía con acuerdo del Concejo Municipal. (p.21)

Es meritorio hacer mención que la administración del PVL estaba encargada del gobierno central, pero se decide pasar a la administración municipal para que la fiscalización sea de manera rigurosa al igual que la entrega del producto.

Según el MIDIS (2015) manifestó que los municipios son responsables de la ejecución del PVL, en coordinación con la Organización del PVL, organiza programas, coordinan y ejecutan la implementación de dicho Programa en sus fases de selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación.

El Centro de Estudios y Prevención de Desastres (s/f) en el informe del PVL en nuestro país señala. “En términos generales, los órganos municipales participantes tienen atribuciones del comité de administración y de las Municipalidades” (p.9).

En síntesis, las atribuciones del comité de administración básicamente se encargan de seleccionar a los proveedores y beneficiarios; y las atribuciones de las Municipales se encargan de proveer el presupuesto, supervisa la ejecución del programa, etc.

1.3.4 Dimensión de la variable

1.3.4.1 Satisfacción del programa vaso de leche

1.3.4.1 Satisfacción en Puntualidad

La puntualidad en general, es una “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” (González Gavira, 2010, p.1)

La puntualidad es sinónimo de una buena educación, es saber respetar el tiempo de los demás.

Según lo manifestado Álvarez, Carrasco y Pacheco (como se citó en Esteban Morales, 2017) señala que puntualidad. Es un acto, un poder de coordinación para deleitar una exigencia en un tiempo determinado con anticipación (p.31).

Al ser nosotros mismo puntuales estamos brindando satisfacción a otra persona por ser puntuales.

“Por el contrario la falta de puntualidad en las adjudicaciones no solo genera ira al cliente, sino una pésima presentación, polemizar a la calidad en el servicio y perjuicios para la entidad” (Staff Flotcon, 2016).

De acuerdo al autor la impuntualidad genera muchas molestia, por no cumplir con lo planificado, ya que desequilibra el tiempo en la persona quien recibe el servicio o producto, provocando la insatisfacción del individuo.

1.3.4.2 Satisfacción en Calidad

“La palabra calidad, en latín es una condición, manera de ser, su concepto castellano es un atributo o grupo de características propios de una cosa, que considera verla como igual, bien o mal que las demás de su tipo” (Montilla, 2014, p. 3).

La palabra calidad significa propiedades o cualidades de un producto o servicio.

Edwards Deming (como se citó en la pagina web de Méndez Rosey, 2013) señala que la calidad es interpretar las necesidades futuras de los beneficiarios en propiedades medibles, solo así un acabado puede ser esbozado y realizado para dar satisfacción a un valor que el consumidor cancelará; la calidad puede estar conceptualizada solamente en términos del consumidor.

Dentro de esta perspectiva lo que el autor nos trata de decir es que, de acuerdo a las necesidades del cliente se crea el producto bajo las características que el cliente ha establecido, de este modo estaremos satisfaciendo al cliente.

En su momento Juran (como se citó en Cubillos Rodríguez y Rozo Rodríguez, 2012) la define como la capacidad para el uso, complaciendo las exigencias del usuario, en otras palabras, el autor nos dice que son las especificaciones de un producto que nos lleva al deleite de las exigencias de la persona.

1.3.4.3 Satisfacción en Atención

Vargas Vargas (2006) definió que el trabajo al cliente se puede conceptualizar como el grupo de características relacionadas con los consumidores, cabe destacar

que el autor hace énfasis que la atención es parte del servicio, pero no lo es todo, y muchas veces confundimos estos términos.

Por su parte la corporación Luxor Technologies (2016) señala que el servicio al consumidor es para comercializar productos y satisfacer a los consumidores en los casos donde puedan exigir, proponer o recibir información complementaria. Dicho de otro modo, la atención es simplemente la manera de como tratamos al cliente cuando nos relacionamos o interactuamos con el cliente.

Muy por el contrario, la aplicación web creadora de encuestas online (QuestionPro, 2015) señala. “La atención al consumidor abarca diferentes periodos y causas, no se manifiesta necesariamente al momento en que un consumidor realiza un pedido, sino lo que sucede en todas las etapas de la compra de un producto o servicio”.

Luego de consultar a los diferentes autores podemos definir que la satisfacción en atención es el buen trato brindado por la empresa o ente.

1.3.4.4 Satisfacción en distribución.

La Distribución es empleada para ámbitos de mercadotecnia, llevando un producto a un destino, satisfaciendo las necesidades del cliente.

La distribución es un instrumento de la mercadotecnia que incorpora un grupo de estrategias, procesos y procedimientos necesarios para trasladar los productos desde el inicio de la fabricación hasta el destino en el que esté disponible para el consumidor o usuario industrial en las cantidades precisas, en las mejores condiciones óptimas de consumo o uso y en el momento y lugar en el que los consumidores lo requieran y/o pretenda. (Escobar, 2012, p.1)

En el PVL la distribución tiene que ser sumamente rigurosa, distribución del producto en bruto con una guía llevando la contabilidad y el monitoreo adecuado y también la distribución del producto o alimento ya preparado tiene que ser distribuido a la beneficiarias que se encuentran en el padrón.

En este punto también se consultó a American Marketing Association (como se citó en Thompson 2015) quien determina que la distribución es la venta y transporte de productos a los consumidores. Para el autor la distribución es la movilización de un producto de un lugar a otro.

Por otro lado, también se indago al autor Jack Fleitman (como se citó en Diana Perez, 2015) quien señala que la distribución comprende las estrategias y los

procedimientos para trasladar los productos desde el inicio de fabricación hasta el lugar final de la comercialización.

En resumen, la satisfacción de la distribución es transportar el producto del punto de fabricación al punto de venta, haciendo entrega del producto en óptimas condiciones como el cliente lo solicitó.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del PVL en las socias de directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión puntualidad en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión de calidad en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión de atención en las socias de directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018?
- ¿Cuál es nivel de satisfacción en la dimensión distribución en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del PVL a través de los comités que pertenecen las socias de la directiva del distrito Catacaos, Piura – 2018?

1.5. Justificación del estudio

La investigación es importante socialmente, porque ayudó a incrementar el conocimiento en PVL, convirtiéndose de interés e importancia para las socias del comité del PVL y las beneficiaras, considerando que cualquier beneficiaria que incremente este conocimiento puede formar parte del mencionado comité del PVL.

A nivel teórico, aportó información relevante en lo referente a satisfacción y nivel satisfacción. Se proporcionaron conceptos teniendo en cuenta teorías científicas y actualizadas, que permitieron vislumbrar la problemática presente en los PVL. Incrementó el conocimiento teórico de una manera más profunda en PVL y a la vez ayudo a replantear nuevas decisiones con nuevos conocimientos concibiéndose de interés para la ciudadanía y las personas que

laboran en el sector público porque ellos son los que se encuentran más sumergidos en el tema.

A nivel práctico, el estudio buscó describir el nivel de satisfacción del PVL y brindar propuestas de solución a los problemas demostrados en el gobierno edil. Por otra parte, ayudó a que las socias se involucren siendo supervisores y brindando su opinión de forma constructiva.

A nivel metodológico, la investigación brindó dos instrumentos validados que podrán ser usados en posteriores estudios que presente similitud con esta investigación, tanto a nivel nacional como local. Es finalmente importante para las personas que laboran en el sector público y que toman decisiones en cuando al PVL.

A nivel legal se consideró: Ley N° 24059 del 4 de enero de 1985, y cuenta con normas complementarias para su ejecución, establecidas mediante las leyes N° 27470 (3 de junio del 2001) y N° 27712 (30 de abril del 2002). Estas bases legales son importantes para trabajar y realizar todos los procesos correctamente como los determina el estado, logrando así la transparencia en las municipalidades, siendo esta investigación trascendental para las autoridades de la municipalidad distrital de Catacaos y los profesionales que laboran en las municipalidades directamente en programas sociales.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

- **Hi:** El nivel de satisfacción del PVL es alta en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.
- **Ho:** El nivel de satisfacción del PVL no es alta en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- **Hi:** El nivel de satisfacción en la dimensión puntualidad es alta en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

- **Ho:** El nivel de satisfacción en la dimensión puntualidad no es alta en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.
- **Hi:** El nivel de satisfacción en la dimensión calidad es alta en las socias de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.
- **Ho:** El nivel de satisfacción en la dimensión calidad no es alta en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.
- **Hi:** El nivel de satisfacción en la dimensión atención es alta en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.
- **Ho:** El nivel de satisfacción en la dimensión atención no es alta en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.
- **Hi:** El nivel de satisfacción en la dimensión distribución es alta en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.
- **Ho:** El nivel de satisfacción en la dimensión distribución no es alta en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.
- **Hi:** El nivel de satisfacción del PVL es alta a través de los comités que pertenecen las socias de la directiva del distrito Catacaos, Piura – 2018.
- **Ho:** El nivel de satisfacción del PVL no es alta a través de los comités que pertenecen las socias de la directiva del distrito Catacaos, Piura – 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción del PVL en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión puntualidad en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión calidad en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión atención en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión distribución en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción del PVL a través de los comités que pertenecen las socias de la directiva del distrito Catacaos, Piura – 2018.

II. MÉTODOS

2.1. Diseño de investigación

2.1.1 Tipo

El Estudio se sustenta en el modelo positivista, método cuantitativo ya que se determinó la variable de estudio a grado de categorías las cuales cuantificaron las dimensiones e indicadores del tema: Evaluación de la satisfacción del PVL en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, los datos generales, dimensiones de cantidad y dimensiones de calidad.

La investigación fue de tipo descriptiva – simple ya que se detallaron las características de la unidad de estudio, pues solo se buscó obtener información para poder tomar una decisión, miden evalúan datos sobre diversos aspectos, entre ellos las dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

2.1.2 Diseño

No experimental, transversal descriptivo. Se recolectaron datos a través del instrumento cuestionario y lista de cotejo, realizándolos en un periodo de tiempo determinado sin manipular la variable de estudio satisfacción del PVL solo se observó la problemática.

Este diseño descriptivo – simple estableció el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra (Socias de los comités de PVL y los comités del PVL).

O = Observación de la variable satisfacción del PVL.

2.2. Variable, Operacionalización

Variable: Satisfacción del PVL.

Definición conceptual: La definición del MIDIS (2016) señala, que el PVL, otorga una cantidad alimentaria todos los días de lácteo en cualquiera de sus formas u otro producto, con la satisfacción en exactitud, calidad, atención y reparto a una comunidad beneficiaria en circunstancia de escasez y extrema pobreza.

Definición operacional:

Las beneficiarias del PVL, reciben la porción de leche u otro producto, de esta manera se logra identificar la satisfacción en puntualidad, calidad, atención y distribución a una comunidad en situación de escasez y extrema pobreza.

Tabla 1

Operacionalización de la variable satisfacción del PVL

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍNDICES | ESCALA | CATEGORÍAS | TECNIC/ INSTRUM |
|----------------------|-----------------------------|--|--|---------|----------------------------------|---------------------------|
| Satisfacción del PVL | Satisfacción en puntualidad | Manifiesta el grado de satisfacción en la entrega de productos por parte de la municipalidad. | Porcentaje del grado de satisfacción en la entrega de productos. | Ordinal | a) Alto b) Regular c) Bajo | Encuesta/ Cuestionario |
| | | Identifica el grado de satisfacción en el cumplimiento de actividades. | Porcentaje del grado de satisfacción en el cumplimiento de actividades. | | | |
| | | Manifiesta el grado de satisfacción en la entrega de la ración oportunamente. | Porcentaje del grado de satisfacción en la entrega de la ración oportunamente. | | | |
| | Satisfacción en calidad | Manifiesta el grado de satisfacción del aporte nutricional de la ración. | Porcentaje del grado de satisfacción del aporte nutricional. | Ordinal | a) Alto b) Regular c) Bajo | |
| | | Identifica el grado de satisfacción en cuanto a calidad del producto que entrega la municipalidad para la preparación. | Porcentaje del grado de satisfacción en cuanto a la calidad del producto que entrega la municipalidad. | | | |
| | | Grado de satisfacción del producto recibido. | Porcentaje de satisfacción del producto recibido. | | | |
| | | Manifiesta el grado de satisfacción en cuanto a condiciones de entrega de los insumos. | Porcentaje del grado de satisfacción en cuanto a condiciones de entrega de los insumos. | | | |
| | | Identifica el grado de satisfacción en cuanto al cumplimiento de edades de los beneficiarios. | Porcentaje del grado de satisfacción en cuanto al cumplimiento de | | | |

| | | | |
|------------------------------|---|--|---|
| | edades de los beneficiarios. | | |
| | Manifiesta el grado de satisfacción en cuanto al cumplimiento de la ejecución presupuestaria del PVL. | Porcentaje del grado de satisfacción en cuanto al cumplimiento de la ejecución presupuestaria del PVL. | |
| | Identifica el grado de satisfacción de la atención que le brindan en la entrega del producto. | Porcentaje del grado de satisfacción de la atención que le brindan en la entrega del producto. | |
| | Reconoce el grado de satisfacción del control para determinar los estados de desnutrición. | Porcentaje del grado de satisfacción del control para determinar los estados de desnutrición. | |
| | Señala el grado de satisfacción en cuanto a prioridad e importancia de beneficiarios. | Porcentaje del grado de satisfacción en cuanto a prioridad e importancia de beneficiarios. | |
| | Manifiesta el grado de satisfacción en cuanto al lugar de almacenamiento del producto. | Porcentaje del grado de satisfacción en cuanto al lugar de almacenamiento del producto. | |
| | Grado de satisfacción en la selección y prueba del tipo de los alimenticios. | Porcentaje del grado de satisfacción en la selección y prueba del tipo de los alimenticios. | |
| Satisfacción en distribución | Manifiesta el grado de satisfacción de igualdad en cuanto a todos los beneficiarios. | Porcentaje del grado de satisfacción en igualdad con todos los beneficiarios. | Ordinal a) Alto b) Regular c) Bajo |
| | Señala el grado de satisfacción en cuanto al padrón de beneficiarias. | Porcentaje del grado de satisfacción en cuanto al padrón de beneficiarios. | |
| | Grado de satisfacción en cuanto a la ración alimenticia diaria recibida. | Porcentaje del grado de satisfacción en cuanto a la ración alimenticia diaria recibida. | |
| | Grado de satisfacción en | Porcentaje del grado de | |

cuanto a satisfacción en
 transparencia y cuanto a
 Neutralidad en la transparencia y
 selección de los Neutralidad.
 beneficiarios del
 programa del Vaso
 de Leche

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

Esta exploración tuvo como universo a las socias del PVL del distrito de Catacaos y a los comités del PVL del distrito de Catacaos, con los datos obtenidos de la oficina del PVL de la MD de Catacaos en el año 2018 es de 3016 socias y 125 comités del PVL. El universo de estudio fueron las socias representantes de la directiva de cada comité de vaso de leche y los comités del PVL, siendo un total de 500 socias y 125 comités.

Tabla 2

Población de estudio: Socias de los comités de PVL

| Ubicación | Comités | Socias de la directiva |
|-----------------------|----------------|-------------------------------|
| Catacaos centro | 21 | 84 |
| Asentamientos humanos | 37 | 148 |
| Margen derecha | 34 | 136 |
| Margen Izquierda | 33 | 132 |
| Total | 125 | 500 |

Fuente: Oficina del PVL de la Municipalidad distrital de Catacaos 2018.

2.3.2 Muestra

En la indagación se laboró con una muestra probabilística aleatorio estratificado en las socias representantes de la directiva de los comités del PVL y en los comités del PVL pues la selección de los elementos que van a formar parte de la muestra se realizó por separado dentro de cada estrato.

Los criterios de rechazo solo fueron para la población de las socias de la directiva de los comités del PVL, solo para el instrumento del cuestionario.

Los criterios de exclusión se dividen en: 1) Por cuestiones operativas: no se consideraron a las socias de los comités de PVL que tengan alto grado de discapacidad y las socias de los comités de PVL que se negaron a desarrollar el cuestionario; 2) Por razones de contenidos de del trabajo: se excluyeron a las socias que tuvieron vinculo consanguíneo directo con el alcalde regidores y con los trabajadores de la oficina del PVL.

Se utilizó la siguiente fórmula para la muestra:

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

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de la población o universo 500

p: Probabilidad de éxito=0.5

q=Probabilidad de fracaso=0.5

Z: Nivel de Confianza 95% (1.96)

E: Nivel de error 5% (0.05)

$$n = \frac{500 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(500-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{480.2}{2.2079}$$

$$n = 217.4917342$$

$$n = 218$$

Para determinar el tamaño total de los comités del PVL, se utilizó la siguiente fórmula:

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

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de la población o universo 125

p: Probabilidad de éxito=0.5

q=Probabilidad de fracaso=0.5

Z: Nivel de Confianza 95% (1.96)

E: Nivel de error 5% (0.05)

$$n = \frac{125 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (125 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{120.05}{1.2704}$$

$$n = 94.49779597$$

$$n = 95$$

Tabla 3

Muestra, según ubicación de los comités del PVL, mediante el criterio de afijación proporcional

| Ubicación | Socias de la directiva |
|-----------------------|------------------------|
| Catacaos centro | 37 |
| Asentamientos humanos | 64 |
| Margen derecha | 59 |
| Margen Izquierda | 58 |
| Total | 218 |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Muestra, según comités del PVL, mediante el criterio de afijación proporcional

| Ubicación | Comités |
|-----------------------|-----------|
| Catacaos centro | 16 |
| Asentamientos humanos | 28 |
| Margen derecha | 26 |
| Margen Izquierda | 25 |
| Total | 95 |

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnica

Este estudio demandó de la aplicación de las siguientes técnicas:

- Encuesta, que permitió conseguir y propiciar datos de modo rápido y eficaz; esto provocó reacciones sobre las preguntas que se estructuraron, vía la aplicación del cuestionario con lo que se evaluó la satisfacción del PVL en las socias del comité del PVL. (Casas, 2002)
- Observación, que permitió corroborar el grado de satisfacción que tienen las socias a través de los indicadores de la investigación, con ello se pudo ver el grado de satisfacción que tuvieron las socias de la directiva de los diferentes comités del distrito de Catacaos. Díaz San Juan (2011) señala que en esta técnica el investigador se somete en contacto de manera personal con el hecho o fenómeno que trata de estudiar.

2.4.2 Instrumento

Los instrumentos que les corresponden a las siguientes técnicas son:

- Cuestionario, teniendo como informadoras a las socias de los comités del PVL del distrito de Catacaos. El instrumento fue validado por expertos y conocedores del tema de investigación, también cuenta con la confiabilidad estadística requerida. Este instrumento servirá para obtener datos de la evaluación de la satisfacción del PVL en las socias de los comités del PVL.
- Lista de cotejo, con ella se observó lo que sucede en los comités del PVL y así obtener información de la satisfacción de las socias de la directiva de dichos comités del distrito de Catacaos. El instrumento fue validado por expertos conocedores del tema PVL. Este instrumento no necesita la confiabilidad estadística ya que no se encuentra elaborado con escala de medición.

2.4.3 Validez y confiabilidad

2.4.3.1 Validez

Validez de contenido: El cuestionario para evaluar la satisfacción del PVL fue validado por expertos, conocedores del tema y que siempre han estado sumergidos en la gestión pública. Los tres expertos validadores hicieron constar, que se muestra un dominio específico de contenidos de lo que se mide y es consecuente

con investigaciones previas; determinando que existe una relación lógica entre objetivos dimensiones, indicadores y las alternativas de respuesta.

Tabla 5

Expertos validadores del cuestionario

| Datos generales del experto | Centro de labores |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| Abg. Oscar Ipanaqué castro | Gerente de desarrollo social |
| Ing. José Carlos Nieves Cruz | Subgerente de asuntos sociales |
| CPC.Wilmer Zapata Ramos | Gerente de planeamiento y presupuesto |

Fuente: Elaboración propia.

Validez de criterio : Para validar utilizaron criterios, donde las dimensiones de la variable también son parecidas con las investigaciones precedentes. Dentro de las investigaciones precedentes que buscan medir algunos de los indicadores de las diferentes dimensiones encontramos:

Esteban Morales (2017) investigó el PVL y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima. En el estudio dimensionó a la variable PVL de la siguiente manera: Calidad y servicios brindados y para la variable satisfacción la dimensiona de la siguiente manera: Puntualidad, atención y distribución. Los indicadores que midieron la variable vaso de leche son: Textura, olor, color, peso, horario de la alimentación, presentación de los alimentos y para la variable satisfacción utilizó los siguientes indicadores: Hora lugar, ingesta de los alimentos y almacenamiento. Las dimensiones e indicadores antes mencionado guardan una estrecha relación con esta investigación pues las dimensiones satisfacción en puntualidad, satisfacción en calidad, satisfacción atención y satisfacción en distribución.

Abanto Huambo y Cabrera Chuquipoma (2017) estudió el Análisis de la gestión del PVL del distrito de Santiago de Surco, Provincia de Lima desde la percepción de gerencia social, en el período comprendido entre 2015-2016. En el estudio dimensionó a la variable gestión del PVL de la siguiente manera: Calidad del servicio, Información o ausencia de información acerca de la ración, Implementos adecuados o inadecuados, Utensilios adecuados/ inadecuado, Percepción acerca del sabor y textura de la ración, Ambientes adecuados o inadecuados y los

indicadores que miden estas dimensiones son las siguientes: Grado de aplicación de calidad en el servicio, escala de valoración sobre la calidad del servicio, grado de conocimiento de las condiciones de entrega de los insumos, grado de Conocimiento sobre el contenido de la ración, frecuencia de entrega de la ración, valor nutricional, conocimiento y cumplimiento del uso de los implementos, cuota mensual promedio por gastos operativos, tipo de insumos añadidos, palatabilidad de la ración, condiciones de infraestructura de los ambientes, condiciones de salubridad de los ambientes. La presente investigación también tiene semejanzas con las dimensiones de percepción de calidad y satisfacción de distribución de los alimentos.

Tabla 6

Cantidad de indicadores por cada dimensión de la variable

| Variable | Dimensiones | N° de Indicadores |
|---|------------------------------|--------------------------|
| | Satisfacción puntualidad | 3 |
| Satisfacción del programa vaso de leche | Satisfacción en calidad | 4 |
| | Satisfacción atención | 5 |
| | Satisfacción en distribución | 6 |

Fuente: Elaboración propia

Validez de constructo : El instrumento mide un constructo específico, de forma tal que determinó la relación del cuestionario y la lista de cotejo con la conceptualización teórica de la investigación abordando tanto a conceptualización de dimensiones e indicadores.

Según el MIDIS (2014) define a las municipalidades como responsables de la ejecución del PVL, en coordinación con la Organización de los PVL, organiza programas, coordinan y ejecutan la implementación de dicho Programa en sus fases de selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación.

Claramente hace ver que es importante un seguimiento para que las beneficiarias tengan una satisfacción muy alta. Menciona en la teoría que tan importante es la distribución guardando mucha relación como la dimensión satisfacción de la distribución aludida en la presente investigación. También el MIDIS hace referencia a uno de los indicadores e ítems de la investigación como es la selección de los beneficiarios.

2.4.3.2 Confiabilidad

Para determinar el nivel de constancia y exactitud de la medición se sometió el instrumento de cuestionario al análisis de las mitades, también al análisis de la consistencia interna de la varianza de los ítems con la varianza total de cada escala. Se realizó la aplicación de 8 cuestionarios pilotos a las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito de Catacaos en la que los ítems del cuestionario son con opciones de escala de Likert. Se aplicó un cuestionario a cada socia por cada comité existente, las cuales fueron seleccionadas al azar.

Los datos fueron almacenados en Excel y luego se apoyó con el programa estadístico SPSS versión 22, usando el coeficiente de Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad. Se hace mención que el instrumento lista de cotejo no requiere de confiabilidad estadística solo de validaciones.

Tabla 7

Valores Generales de Confiabilidad - Alfa de Cronbach

| VALORES GENERALES DE CONFIABILIDAD ESTADÍSTICA | |
|--|--------------------------|
| | > 9 Altamente Confiable |
| | > 8 Muy Confiable |
| | > 7 Confiable |
| | > 6 Confiabilidad Baja |
| | > 5 Mínima Confiabilidad |
| | < 5 Nada Confiable |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8

Confiabilidad de instrumento cuestionario por el Alfa de Cronbach

| Instrumento: Cuestionario | Alfa de Cronbach | N° de ítems |
|---------------------------|------------------|-------------|
| Satisfacción del PVL | 0,779 | 22 |

Fuente: Elaboración propia

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el estudio de datos después de haber aplicado todos los instrumentos según indica el número de la muestra. Se procedió colocar los resultados en un cuadro para el análisis de información realizando la construcción de la base de datos en el Programa Microsoft Excel versión 2016. Luego se utilizó el Programa Estadístico SPSS versión 22 - en donde migraron los datos del Excel para el respectivo análisis. Para hacer las categorías de la investigación se trabajó la técnica estadística de baremación de los puntajes de manera general y de manera específica para cada dimensión de la variable antes analizada; esto se realizó en el instrumento cuestionario.

Los gráficos y tablas de los hallazgos de este estudio obtenidos se realizaron por cada objetivo tanto general como específico.

También para el establecimiento dentro de la escala de medición, la constatación de la hipótesis, lo cual posteriormente el resultado de esta, llevó a dar una conclusión general y conclusiones específicas según los objetivos planteados en la investigación.

2.6. Aspectos Éticos

Teniendo en cuenta los hallazgos obtenidos del presente estudio se guardó la confidencialidad de sus datos personales, por cuanto se mantendrá en absoluta reserva, debido a que solo se utilizaron para fines de carácter académicos no atentando contra los valores éticos.

También se contó con el permiso de las socias de cada directiva de los diferentes comités del PVL del distrito de Catacaos.

Se resalta que los datos que se obtuvieron en el cuestionario y la lista de cotejo no fueron cambiados por el investigador, trabajando de manera transparente y honesta.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del PVL en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

Tabla 9

Distribución de la satisfacción del PVL en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

| | Baremación | N° de socias | Porcentaje |
|-----------------------|-------------------|--------------|------------|
| Nivel de Satisfacción | Baja (<= 42) | 76 | 34,9% |
| | Regular (43 - 63) | 70 | 32,1% |
| | Alta (64+) | 72 | 33,0% |
| | Total | 218 | 100,0% |

Fuente: Cuestionario para medir satisfacción del PVL.

Elaboración propia.

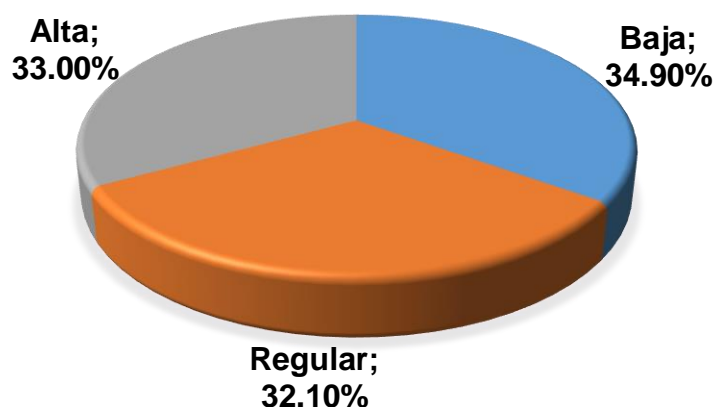


Figura 1. Distribución de la satisfacción del PVL en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

Fuente: Elaboración propia.

Apreciaciones:

- En la Figura 1 se aprecia que el número de la muestra es de 218 socias.
- El 34.90% de las socias de la directiva de los comités del PVL, tienen un nivel bajo de satisfacción del PVL.
- El 32.10% tienen un nivel regular de satisfacción del PVL
- El 33% tienen un nivel alto de satisfacción del PVL.

Objetivo Específico N°1: Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión puntualidad en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

Tabla 10

Distribución de la satisfacción en puntualidad en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

| | Baremación | N° de socias | Porcentaje |
|---|-----------------|--------------|------------|
| Nivel de Satisfacción en la dimensión puntualidad | Baja (<= 5) | 76 | 34,9% |
| | Regular (6 - 9) | 83 | 38,1% |
| | Alta (10+) | 59 | 27,1% |
| | Total | 218 | 100,0% |

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del PVL, elaboración propia.

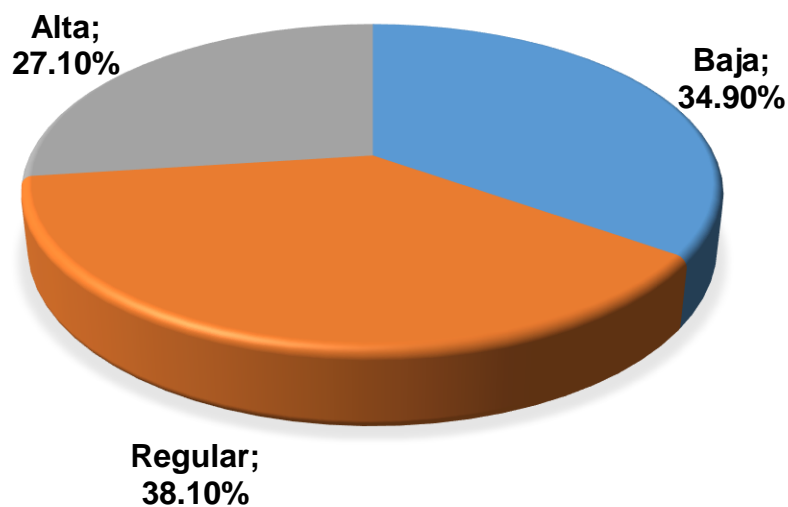


Figura 2. Distribución de la satisfacción en puntualidad del programa en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

Fuente: Elaboración propia.

Apreciaciones:

- En la Figura 2 se aprecia que el número de la muestra es de 218 socias.
- El 34.90% de las socias de la directiva de los comités del PVL, tienen un nivel bajo de satisfacción de puntualidad del PVL
- El 38.10% tienen un nivel regular de satisfacción de puntualidad del PVL
- El 27.10 % tienen un nivel alto de satisfacción de puntualidad del PVL

Objetivo Específico N° 2: determinar el nivel de satisfacción en la dimensión calidad en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

Tabla 11

Distribución del nivel de satisfacción en la calidad del PVL en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

| | Baremación | N° de socias | Porcentaje |
|---|-------------------|--------------|------------|
| Nivel de Satisfacción en la dimensión calidad | Baja (<= 14) | 93 | 42,7% |
| | Regular (15 - 20) | 58 | 26,6% |
| | Alta (21+) | 67 | 30,7% |
| | Total | 218 | 100,0% |

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del PVL, elaboración propia.

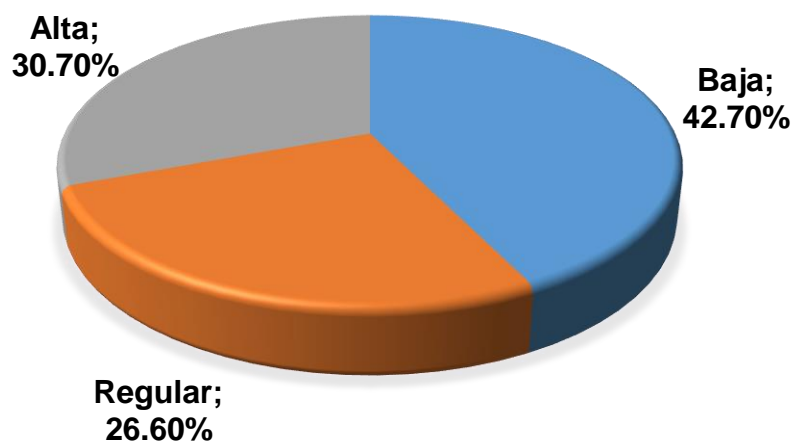


Figura 3. Distribución de la satisfacción en calidad del PVL en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

Fuente: Elaboración propia.

Apreciaciones:

- En la Figura 3 se aprecia que el número de la muestra es de 218 socias.
- El 42.7% de las socias de la directiva de los comités del PVL, tienen un nivel bajo de satisfacción en calidad del PVL.
- El 26.6% tienen un nivel regular de satisfacción en calidad del PVL
- El 30.7 % tienen un nivel alto de satisfacción en calidad del PVL

Objetivo Específico N° 3: Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión atención en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018.

Tabla 12

Distribución del nivel de satisfacción en la dimensión atención en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

| | Baremación | N° de socias | Porcentaje |
|--|-------------------|--------------|------------|
| Nivel de Satisfacción en la dimensión atención | Baja (<= 12) | 91 | 41,7% |
| | Regular (13 - 18) | 67 | 30,7% |
| | Alta (19+) | 60 | 27,5% |
| | Total | 218 | 100,0% |

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del PVL, Elaboración propia.

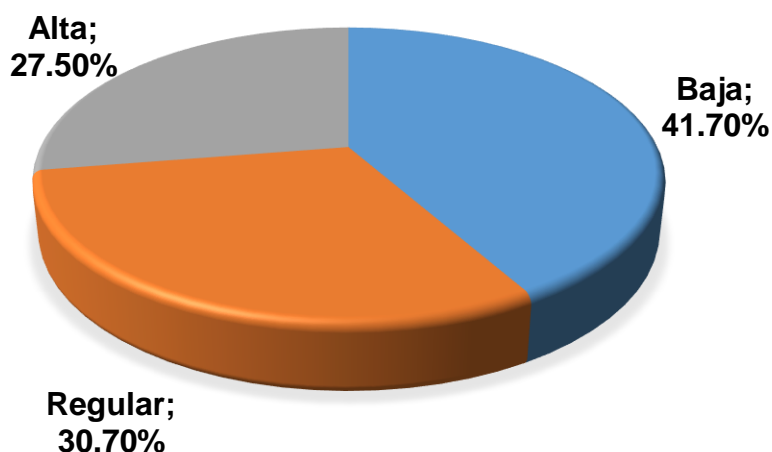


Figura N° 04: Distribución del nivel de satisfacción en la dimensión atención en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

Fuente: Elaboración propia.

Apreciaciones:

- En la Figura 4 se aprecia que el número de la muestra es de 218 socias.
- El 41.7% de las socias de la directiva de los comités del PVL, tienen un nivel bajo de satisfacción en atención del PVL.
- El 30.7% tienen un nivel regular de satisfacción en atención del PVL
- El 27.5 % tienen un nivel alto de satisfacción en atención del PVL

Objetivo Específico N° 4: Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión distribución en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

Tabla 13

Distribución del nivel de satisfacción en la dimensión distribución del PVL en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

| | Baremación | N° de socias | Porcentaje |
|---------------------------------------|-------------------|--------------|------------|
| Nivel de Satisfacción en distribución | Baja (<= 11) | 76 | 34,9% |
| | Regular (12 - 18) | 77 | 35,3% |
| | Alta (19+) | 65 | 29,8% |
| | Total | 218 | 100,0% |

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del PVL, elaboración propia.

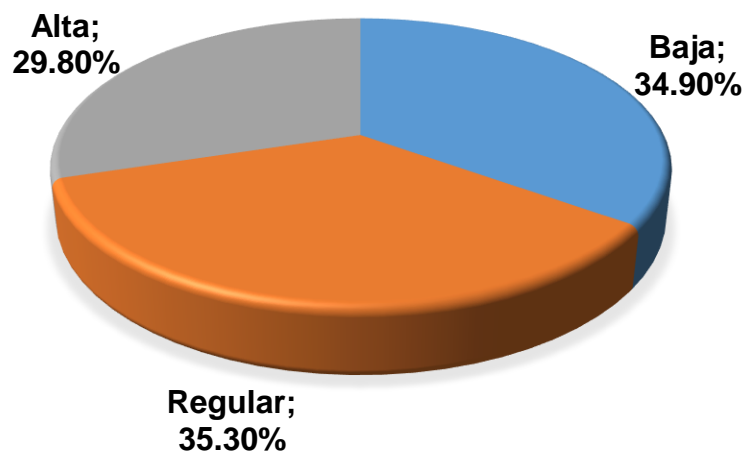


Figura 5. Distribución de la satisfacción en distribución del PVL en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018.

Fuente: Elaboración propia.

Apreciaciones:

- En la Figura 5 se aprecia que el número de la muestra es de 218 socias.
- El 34.9 % de las socias de la directiva de los comités del PVL, tienen un nivel bajo de satisfacción en distribución del programa Vaso de leche.
- El 35.3 % tienen un nivel regular de satisfacción en distribución del PVL
- El 29.8 % tienen un nivel alto de satisfacción en distribución del PVL

Objetivo Específico N° 5: Determinar el nivel de satisfacción del PVL a través de los comités que pertenecen las socias de la directiva del distrito Catacaos, Piura – 2018.

Tabla 14

Distribución del nivel de satisfacción del PVL a través de los comités que pertenecen las socias de la directiva del distrito Catacaos, Piura – 2018.

| Baremación | N° de comités | Porcentaje |
|-----------------|---------------|------------|
| Baja (<= 3) | 45 | 47,4% |
| Regular (4 - 6) | 23 | 24,2% |
| Alta (7+) | 27 | 28,4% |
| Total | 95 | 100,0% |

Fuente: Lista de cotejo para medir la satisfacción del PVL, elaboración propia.

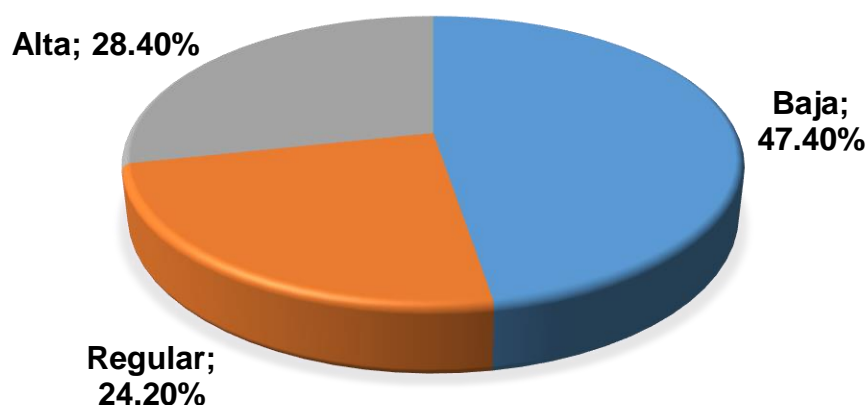


Figura 6. Distribución del nivel de satisfacción del PVL a través de los comités que pertenecen las socias de la directiva del distrito Catacaos, Piura – 2018.

Fuente: Elaboración propia.

Apreciaciones:

- En la Figura 6 se aprecia que el número de la muestra es de 95 comités del PVL del distrito de Catacaos, en los cuales se aplicó la lista de cotejo.
- El 47.7 % de las listas de cotejo aplicadas a los comités, muestran que tienen un nivel bajo en la satisfacción del PVL.
- El 24.2 % de las listas de cotejos aplicadas a los comités del PVL tienen un nivel regular de satisfacción del PVL
- El 28.4 % de las listas de cotejos aplicadas a los comités del PVL tienen un nivel alto de satisfacción del PVL.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general sobre el nivel de satisfacción del PVL, es un tema importante que necesita ser atendido con prioridad, pues es uno de los proyectos del Estado que tiene extraordinaria cobertura a nivel de todo el Perú beneficiando personas de pobreza extrema y pobreza, direccionado a reducir los índices de desnutrición. Lo antes mencionado se evidencia en las en los antecedentes de estudio y aspectos teóricos relacionadas al tema de investigación.

Con respecto al objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del PVL en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018. En la figura 1, se puede apreciar que la muestra de 218 socias un 34.90% que corresponde a 76 socias de la directiva de los comités del PVL, tienen un nivel bajo del nivel de satisfacción del PVL y 33% que corresponde 72 socias tienen un nivel alto nivel de satisfacción del PVL, se contraponen con lo encontrado por Ramírez Verástegui (2017) quien señaló que las madres de familia beneficiarias del PVL están satisfechas con dicho programa en el centro de acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016, ya que les agrada el producto que reciben el sabor y consistencia de la leche que reciben. La mayoría de beneficiarias se encuentran satisfechas, pero en los hallazgos que se encuentran en este estudio demuestran que el nivel de satisfacción que tienen las socias es baja en la gran mayoría de las socias por la problemática evidenciada en el distrito de Catacaos no se cumple requisitos mínimos tanto de salubridad como en la administración del programa. Cusihualpa Arrospide (2011) expresó que la eficacia de la gestión del PVL, se alcanza si se evalúa el aporte alimenticio de la porción entregada, el cumplimiento de la selección, distribución y supervisión de los insumos, la calidad de los alimentos. No siempre la adquisición de un bien o servicio satisface de la misma manera a los individuos, en otras palabras, cada persona se encarga de evaluar la satisfacción que le brindó un producto o servicio de acuerdo a sus expectativas.

Con respecto al objetivo específico 1: Determinar el nivel de satisfacción en puntualidad en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito

Catacaos, Piura – 2018. En la figura 2, donde se manifiesta que un 34.90% que corresponde a 76 socias de la directiva de los comités del PVL, tienen un nivel bajo de satisfacción de puntualidad del PVL y un 27.10 % que corresponde a 59 socias que tienen un nivel alto de satisfacción de puntualidad del PVL, se asimila con lo encontrado por Esteban Morales (2017) estudió el PVL y satisfacción de beneficiarios Lomas del Paraíso Villa María del Triunfo, Lima, encontrando una baja satisfacción en los beneficiarios del PVL, sobre todo al momento de la entrega del producto, significando que no se respeta el horario de entrega también hace referencia a la puntualidad de las beneficiarias para preparar los productos. Esto conlleva a decir que la satisfacción en puntualidad al momento de la preparación del vaso de leche es baja se puede asumir que se debe la beneficiaria que le toca preparar ese día se hace tarde porque lo prepara en su hora y tiene otras labores que atender. La teoría señala: “Por el contrario la poca puntualidad en los suministros no solo provoca incomodidad a los usuarios, sino una pésima impresión, contradice a la excelencia en el funcionamiento y pérdidas para la compañía” (Staff Flotcon, 2016). La teoría corrobora los resultados y los trabajos previos a esta investigación; que la impuntualidad genera una baja satisfacción en las socias por el malestar que les ocasiona la mala organización del PVL

Del análisis encontrado en el resultado respecto al objetivo específico 2: Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión calidad en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018. En la figura 3, se manifiesta que un 42.70% que corresponde a 93 socias de la directiva de los comités del PVL, tienen un nivel bajo de satisfacción en calidad del PVL y un 30.70 % que corresponde a 67 socias que tienen un nivel alto de satisfacción en calidad del PVL, se asimila con lo encontrado por Vásquez Calvo (2017) donde la influencia del producto del PVL influye en el estado alimenticio de los niños menores de cinco años en el distrito de Mariano Dámaso Beraún – Las Palma – Tingo María 2017, debido a que la cantidad recibida de insumos es insuficiente para cubrir las prioridades alimenticias de los niños. Esto se dio por la baja asignación presupuestal de parte del gobierno central que repercute en la mejora del estado nutricional pues los productos no son de buena calidad. Corroborando los resultados de este trabajo con el estudio previo de Vásquez

Calvo (2017) ambos tienen semejanzas pues ahí se hace mención de una baja calidad de PVL es por ello, los resultados de satisfacción baja en las socias. La teoría corrobora los resultados y los trabajos previos a esta investigación donde Juran (como se citó en Cubillos Rodríguez y Rozo Rodríguez, 2012) la define como la aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente, en otras palabras, el autor nos menciona que son las características de un producto que conlleva a la satisfacción de las necesidades del individuo. Si bien es cierto hace mención a la satisfacción que se da a través de la calidad de un producto (vaso de leche) en lo que demuestra el resultado del instrumento aplicado es la baja calidad que existe tanto en los productos que son repartidos por la Municipalidad Distrital de Catacaos, como la preparación del producto final que no cumple con los requisitos mínimos de calidad. El MIDIS (2015) señala que el principal objetivo del PVL es elevar el nivel alimentario de los focos más paupérrimos y así colaborar a elevar la calidad de vida de esta comunidad que, por su mala situación financiera, no estaría en condiciones de considerar sus prioridades elementales, y así prevenir la mala alimentación y priorizar la participación de la sociedad organizada.

Del análisis encontrado en el resultado respecto al objetivo específico 3: Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión atención en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018. En la figura 4, donde se aprecia que un 41.70% que corresponde a 91 socias de la directiva de los comités del PVL, tienen un nivel bajo de satisfacción en atención del PVL y un 27.50 % que corresponde a 60 socias que tienen un nivel alto de satisfacción en atención del PVL, se asimila con lo encontrado por Vásquez Calvo (2017) donde la influencia del producto del PVL incide en el estado alimenticio de los niños menores de cinco años en el distrito de Mariano Dámaso Beraún – Las Palma – Tingo María 2017, debido a que la cantidad recibida de insumos es insuficiente para cubrir las necesidades alimenticias de los niños y niñas. Esto se dio por la baja asignación presupuestal de parte del gobierno central que repercute en la mejora del estado nutricional pues los productos no son de buena calidad. Corroborando los resultados del presente estudio con el trabajo previo de Vásquez Calvo (2017) ambos tienen semejanzas pues ahí se

hace mención de una baja calidad de PVL es por ello, los resultados de satisfacción baja en las socias. La teoría hace hincapié, no de una manera tan cercana a los resultados de esta investigación pero si de una manera mas general (QuestionPro, 2015) “El buen servicio al cliente involucra varios procedimientos y factores, se refiere exclusivamente al momento de la entrega del producto, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o servicio”. Es ahí donde la atención comienza a tener un rol protagónico en esta investigación, algunas madres que tenían que preparar el vaso de leche, tienen problemas familiares y como la gran mayoría de socias de la directiva de los comités cocinan en su casa no se brinda una atención a las socias idónea. Por otra parte, Cusiualpa Arrospide (2011) expresó que la eficacia de la gestión del PVL, se alcanza si se evalúa el aporte nutricional de la ración brindada, el cumplimiento de la selección, distribución y supervisión de los insumos, la calidad de los alimentos. Es decir la atención es importante a fin de satisfacer las prioridades de los usuarios.

Del análisis encontrado en el resultado respecto al objetivo específico 4: determinar el nivel de satisfacción en la dimensión distribución en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, Piura – 2018. En la figura 5, donde se analiza que un 34.90% que corresponde a 76 socias de la directiva de los comités del PVL, tienen un nivel bajo de satisfacción en distribución del PVL y un 29.80 % que corresponde a 65 socias que tienen un nivel alto de satisfacción en distribución del PVL. Esto se debe a que la distribución no se realiza de manera correcta a las personas que realmente cumplen los requisitos para ser beneficiaria del programa la municipalidad distrital de Catacaos influye mucho pues ellos tienen la administración de dicho programa social, pero no solo a esta problemática hace referencia la baja satisfacción en distribución en el momento de la entrega del producto a las socias la ración que se les da no es la establecida exceden los límites y en otras socias le disminuyen. Corroborando los hallazgos del presente estudio con el trabajo previo de Morvelí Melendez (2016) el sistema de orientación de casas, herramienta para mejorar la gestión del PVL en el distrito de las piedras, del departamento de Madre de Dios, 2016, no fue utilizado de manera adecuada es

por ello que la distribución del PVL no es correcta a las personas que más lo necesitan. En el distrito de Catacaos gran parte de las socias manifestó tener una baja satisfacción en distribución se debe a que los profesionales de la Municipalidad de Catacaos no utilizan correctamente el programa y de ahí se evidencia la manipulación de los datos para el ingreso al programa de focalización de hogares. La teoría consultada se contrapone al estudio previo que investigó American Marketing Association (como se citó en Thompson 2015) quien determina que la entrega es la mercantilización y traslado de productos a los usuarios. Para el autor la distribución es la movilización de un producto de un lugar a otro. No se corrobora con lo antes descrito pues solo hace mención a la distribución por la clasificación socioeconómica pero donde queda la distribución del producto que realiza la municipalidad y es llevado al almacén, es allí donde se evidencia una serie de problemática; si bien es cierto se contradice con el estudio previo investigado, pero no con la problemática del Distrito de Catacaos ya que ahí se evidencia problemática en la distribución que menciona la teoría. Es por ello que existe una baja satisfacción en la distribución por parte de las socias de la directiva de los comités del PVL

Cabe indicar que una buena distribución en el PVL permite una adecuada circulación para las socias en cuanto a sus equipos móviles, materiales y productos en elaboración. Así mismo permitiría seguridad del personal y localización de sitios para inspección, que permitan mejorar la calidad del servicio del PVL. También se conseguiría la disminución del tiempo de preparación de los alimentos y el incremento de la productividad y bajo costos en su preparación .

Del análisis encontrado en el resultado respecto al objetivo específico 5: determinar el nivel de satisfacción del PVL a través de los comités que pertenecen las socias de la directiva del distrito Catacaos, Piura – 2018. En la figura 6, donde se aprecia que la muestra de 95 comités del PVL un 47.40% que corresponde a 45 comités del PVL, evidencia un nivel bajo de satisfacción del PVL y 28.4% que corresponde 27 comités que tienen evidencian un nivel alto de satisfacción del PVL, se contrapone con lo encontrado por Antón LLontop (2016) El nivel de gestión del PVL en la municipalidad de Jaén, es calificado

alto con un 86%, donde concluyó que existe una adecuada focalización, selección de beneficiarios y empadronamiento; adquisición de productos; distribución de los alimentos; infraestructura; buenas prácticas de manipulación de alimentos; consumo de alimentos; evaluación nutricional y promoción de la participación comunitaria, brindando un servicio eficiente, es todo lo contrario a lo que se evidencia en la municipalidad Distrital de Catacaos. Ha teorizado la Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales del MEF (2003) señala la satisfacción del PVL se obtiene de los siguientes procesos: “Programación de beneficiarios y alimentos, selección de proveedores/ programación de adquisiciones, almacenamiento y distribución del producto, procesos relacionados con el acceso al programa y la incorporación de un comité de beneficiarios” (p.34). Ello se contrapone a los hallazgos obtenidos en la presente trabajo pues no se han cumplido todos los procesos por eso la problemática existente en los comités del PVL del distrito de Catacaos, esto sucede por la inadecuada gestión del PVL, socios no se encuentran capacitadas por personal que conozca del tema.

V. CONCLUSIONES

- Las 218 socias de la directiva de los comités del PVL a las cuales se les aplicó el instrumento de cuestionario. La gran mayoría de las socias manifestaron tener un bajo nivel de satisfacción respecto al PVL. Esto se debe porque existe un nivel de satisfacción bajo en puntualidad, atención y distribución del programa. Lo que genera esta insatisfacción es la falta de compromiso del personal encargado de la municipalidad distrital y la falta de compromiso de las socias pues son ellas las que tendrían que ser fiscalizadores para que la administración de dicho programa del estado llegue a las personas más necesitadas.
- Las socias de la directiva tienen un nivel regular de satisfacción en la dimensión puntualidad del PVL, se evidenció que este bajo nivel de satisfacción se da porque algunas de las socias llegan tarde a las citaciones y capacitaciones previstas por la MD de Catacaos, la hora de repartir el producto preparado para entregar a las demás beneficiarias no es el adecuado a las 7am, ya que hay niños que tienen que ir al colegio y algunas madres salen a trabajar desde muy temprano. Pero no solo a esto hace referencia la puntualidad también hace alusión a que algunas socias no cumplen con preparar el producto aun siendo beneficiarios sus mismos niños; sin embargo, se acercan a reclamar producto cuando ya está todo preparado.
- La satisfacción en la dimensión calidad en las socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos, tienen un nivel bajo, pues el proceso de selección para la adquisición de insumos para el referido programa no es al 100% efectivo ya que las madres que son seleccionadas no están capacitadas por el Centro de Salud del Distrito de Catacaos, por tanto las demás etapas de acceso del programa, selección de beneficiarios, empadronamiento, distribución de insumos, supervisión y control, no están siendo evaluadas de manera idónea, considerando que existen

situaciones que urge que se tomen en cuenta la Municipalidad Distrital de Catacaos y el Centro de Salud de Catacaos.

- Las 91 socias de la directiva de los comités del PVL tienen un nivel bajo en satisfacción en atención, principalmente esto se da porque a cada socia que le toca turno para cocinar lo hace en casa bajo las condiciones de vida que viven, además la presión de los quehaceres del hogar, hace que la atención no sea esmerada y buena hacia las demás beneficiarias, cabe resaltar que no todas las socias brindan una mala atención. La desorganización y carencia de capacitación por parte del comité de administración del programa también influyen y hace que se de este nivel bajo de satisfacción en atención.
- La satisfacción en distribución en las 76 socias de la directiva de los comités del PVL del distrito Catacaos que manifiestan que tienen un nivel regular en la distribución del PVL. Esto se evidencia en la cantidad de insumos recibidos y la forma como lo distribuyen, es insuficiente para cubrir las necesidades alimenticias de los niños y niñas, además que ahora solo se le ha dejado la administración al gobierno local y no existe una verificación por parte gobierno central repercutiendo muchas veces en la salud de los beneficiarios; además la municipalidad y el sector salud no desarrolla charlas de hábitos de alimentación a favor de las madres de familia que le permitan mejorar la distribución, pues existe una mala idea de que tomando leche es suficiente para mantener el estado nutricional del beneficiario.

- Los 45 comités del PVL tienen un nivel bajo de satisfacción, lo que conduce que las socias no estén contentas con dicho programa. No existe un seguimiento en los procesos del programa por parte de la municipalidad distrital de Catacaos, por eso desconocen si es eficiente o no. Este estudio de alguna manera demuestra que no se da una coordinación activa por parte de las socias de la directiva de los comités del PVL con los encargados de la MD de Catacaos para que tengan una buena administración del programa; los insumos entregados a las socias para el beneficiario son compartidos muchas veces por toda la familia, disminuyendo la ingesta de estos productos en los niños, el cual coloca en riesgo su estado nutricional.

VI. RECOMENDACIONES

A los actores que están relacionados con el PVL a ellos están dirigidas las siguientes recomendaciones:

- Las autoridades deben enfatizar y trabajar coordinadamente para fomentar la participación activa de las socias del PVL, a través de capacitaciones e invitaciones, ayudar a incentivar la solidaridad entre los beneficiarios y que se priorice con el personal que esté capacitado y que conozca del tema pues la prioridad son los niños menores de cinco años y ancianos enfermos.
- Los trabajadores encargados del PVL de la municipalidad distrital de Catacaos debe poner orden en la administración del programa para que cuando las socias no cumplan sus deberes sean sancionadas, es ahí que haremos que se empezará a corregir algunas deficiencias en el sobre todo en el tema de puntualidad.
- El personal encargado del PVL debe tomar conciencia que la calidad del producto que se ofrece los beneficiarios necesita ser atendida con prioridad, para que el nivel de satisfacción bajo se reduzca en las socias. La calidad del producto debe mejorar para que así sea más fácil que los niños y ancianos tomen el producto, para ello se recomienda a los supervisores del comité de administración del PVL de la Municipalidad distrital de Catacaos la verificación de la calidad del producto, en cuanto a su registro sanitario, olor, sabor, textura, peso y fecha de vencimiento durante la compra de la leche a los proveedores.
- Las socias de la directiva de los comités deben de realizar estrategias para mejorar la atención que brindan, a través de capacitaciones a las beneficiarias invitando al centro de salud para que se haga participe y a una nutricionista y porque no al personal de la municipalidad para que sea más fácil de entender, además de tener a todo el personal involucrando

en el PVL y así propiciar normas que se tienen que colocar para un mejor funcionamiento del programa. Se recomienda mayor supervisión activa de los funcionarios de la Municipalidad distrital de Catacaos y la verificación de los padrones de beneficiarios y la supervisión durante la distribución

- Se necesita con premura comenzar a informar los hallazgos del trabajo a las autoridades del distrito, para que tengan conocimiento del nivel bajo de satisfacción del PVL que tienen las socias de la directiva de los comités. Se recomienda trabajar con los comités de administración del PVL, con las organizaciones de base y pobladores del distrito de Catacaos, para realizar campañas de sensibilización para apoyar y conocer la importancia del Sistema de Focalización de Hogares con el sinceramiento de cada persona para clasificar los hogares socioeconómicamente de manera correcta e identificar los beneficiarios potenciales del PVL y dar así una distribución correcta y se disminuya la brecha del nivel de baja satisfacción del PVL.
- Se recomienda al alcalde como líder de la municipalidad y como la persona encargada de administrar los recursos del estado, formular una línea base del estado en que se encuentra el PVL a través de los hallazgos encontrados en la presente investigación y así poder capacitar a sus colaboradores que están inmersos directamente en el PVL, teniendo claro los objetivos que se quieren lograr a partir de la fecha para que ellos puedan realizar un trabajo consensuado; conllevando al mejor uso del capital humano y presupuestal así como el mejoramiento del programa. Se recomienda realizar mayores investigaciones donde se ataque el problema central que se da en los diferentes sectores del distrito de Catacaos y porque no decirlo a nivel provincial, regional y nacional.

VII. REFERENCIAS

- Abanto, R. T., & Cabrera, E. M. (2017). *Análisis de la gestión del programa vaso de leche del distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima desde la perspectiva de gerencia social, en el período comprendido entre 2015-2016*. (Tesis de Licenciatura), Lima. Recuperado el 12 de octubre de 2018, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11971/abanto_cabrera_analisis_de_la_gestion_del_programa_vaso_de_leche_del_distrito_de_santiago_de_surco.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anónimo. (2009). *Definición de sociedad*. Recuperado el 22 de octubre de 2018, de <https://pochicasta.files.wordpress.com/2009/03/que-es-sociedad.pdf>
- Anónimo. (s/f). *Inicios del programa vaso de leche*. (Anónimo, Entrevistador) Lima. Recuperado el 12 de octubre de 2018, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso.pdf
- Antón, S. d. (2016). *Nivel de gestión del programa social vaso de leche en la municipalidad distrital de Jaén*. (Tesis de Maestría), Jaén. Recuperado el 20 de octubre de 2018, de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1312/Tesis%20Ant%C3%B3n%20Llontop%20Sarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arcos, O. (2008). *Teorías y enfoques del desarrollo*. Bogotá. Recuperado el 29 de octubre de 2018, de <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/5-Teorias-y-Enfoques-del-Desarrollo.pdf>
- Banco Continental del Perú. (11 de marzo de 2015). *Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. 2018*. Recuperado el 14 de octubre de 2018, de <https://www.bbva.com/es/la-economia-en-la-historia-una-mirada-al-pasado-una-vision-de-futuro/>
- Barreras, D., & Durán, C. (2013). *Breve Historia del Feudalismo*. España: Nowtilus. Recuperado el 22 de octubre de 2018, de <http://nowtilus.es/descargas/FragmentoBHFeudalismo.pdf>
- Cadillo, E. M. (2017). Obtenido de Repositorio UCV: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5443>
- Casas, A. (2002). *La encuesta como técnica de investigación*. Madrid, España: Escuela Nacional de Sanidad. Recuperado el octubre de 10 de 2018, de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Casilda, R. (2007). El nuevo enfoque integrador del desarrollo económico latinoamericano. *Boletín Económico de N° 2904*. Recuperado el 9 de septiembre de 2018, de

http://www.revistasice.info/cache/pdf/BICE_2904_23-44__3311A9E72B3DDD54517AA96E0CA47A83.pdf

Centro de Estudios y Prevención de Desastres - PREDES. (s/f). *Programa Vaso de Leche*. Lima. Recuperado el 3 de octubre de 2018, de http://www.predes.org.pe/predes/basedatos/ayudatematica_pdf/programa_vaso_%20leche.pdf

Contreras , B., & Suárez, K. (2016). *Índice de masa corporal en escolares beneficiados con el Programa “centros de distribución de desayunos escolares Frios” que otorga el smdif de metepec, 2016*. tesis de Licenciamiento, Toluca - México. Recuperado el 29 de septiembre de 2018, de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/14836/Tesis.417383.pdf?sequence=1>

Cubillos, M. C., & Rozo, D. (2012). El conceito de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de la Salle*. Recuperado el 5 de noviembre de 2018, de <file:///C:/Users/Brigitte/Downloads/1260-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2427-1-10-20121128.pdf>

Cusihualpa, R. S. (2011). *Evaluación de la gestión del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de paucarpata – Arequipa, periodo anual 2011*. (Tesis de Licenciatura) , Puno. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2027/Cusihualpa_Arrospide_Regina_Shirley.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Del Castillo, R. R. (2015). *Factores limitantes de la eficiente administración del programa de vaso de leche en el distrito “Bellavista – Sullana” durante el período 2015*. (Tesina), Piura. Recuperado el 28 de septiembre de 2018, de <https://docplayer.es/24376716-Factores-limitantes-de-la-eficiente-administracion-del.html>

Diario el Comercio. (1 de enero de 2018). *Elcomercio.pe*, virtual. Recuperado el 08 de noviembre de 2018, de <https://elcomercio.pe/economia/peru/economia-peruana-espera-2018-noticia-485553>

Diario Gestión. (26 de septiembre de 2017). *Gestión*. Recuperado el 27 de octubre de 2018, de <https://gestion.pe/tu-dinero/conozca-4-mil-programas-educativos-ofrece-peru-144290>

Díaz , L. (2011). *La observación*. Colombia: Facultad de psicología. Recuperado el 4 de octubre de 2018, de http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observac

ion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf

Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas. (SETIEMBRE de 2003). *Caracterización del Programa Vaso de Leche*. Lima. Recuperado el 16 de octubre de 2018, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso.pdf

Dos Santos, M. A. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Concepción . Recuperado el 27 de septiembre de 2018, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

El Congreso de la República del Perú. (1985). *Ley N° 24059.- Crean el programa del vaso de leche en todos los Municipios Provinciales de la República*. Ley, Lima. Recuperado el 26 de septiembre de 2018, de <https://apps.contraloria.gob.pe/pvl/files/Ley%2024059%20-%20Creaci%C3%B3n%20del%20PVL.pdf>

Escobar, V. (2012). *Distribución para fines de mercadotecnia*. Recuperado el 4 de noviembre de 2018, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UNnLv1GRdYJ:s5a72a2d0a06f54e6.jimcontent.com/download/version/1353428512/module/6420502154/name/DISTRIBUCI%25C3%2593N%2520lina%2520vanessa%2520escobar.docx+&cd=13&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Esteban, V. M. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios Lomas del Paraíso distrito Villa María del Triunfo, Lima*. (Tesis de Maestría), Lima. Recuperado el 14 de octubre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8963/Esteban_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gamarra, V. J. (2017). *Pobreza, Desigualdad y Crecimiento Económico: un Enfoque Regional del caso Peruano*. (Tesis de Licenciamiento), Lima. Recuperado el 4 de octubre de 2018, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9682/GAMARRA_ECHENIQUE_VICTOR_POBREZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, J. M. (2010). *El docente y su influencia en el éxito del discente*. Andalucía. Recuperado el 13 de octubre de 2018, de http://www.eduinnova.es/mar2010/el_docente.pdf

Gusman, A. &. (2016). *Propuesta de modelo estratégico para la mejora de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de la Ramada, Cutervo, Región Cajamarca (Tesis de Maestría)*. Chiclayo - Peru: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 1 de octubre de 2018, de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3704/gusman_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, L. E. (2011). *Nuevos Enfoques del Desarrollo. Una Mirada desde las Regiones* (primera ed.). México. Recuperado el 25 de octubre de 2018, de <http://riedesarrollo.org/wp-content/uploads/2017/03/Nuevos-enfoques-del-Desarrollo.pdf>

Hernández, Fernández , & Baptista. (2003). *La investigación es de tipo descriptiva – simple ya que se describirán las características de la unidad de estudio*. Distrito Federal, México. Recuperado el 22 de septiembre de 2018, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf

Huamani , N. V. (2016). *El rol del órgano de control institucional en la administración del programa del vaso de leche en la municipalidad provincial de Camaná*. (Tesis de Licenciatura) , Arequipa. Recuperado el 13 de octubre de 2018, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3392/ADhuzunv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jimenez, M. (2013). *Planificación, plan, programa, proyecto*. Recuperado el 13 de octubre de 2018, de <https://centrodeociolachopera.files.wordpress.com/2013/12/plan-programa-proyecto.pdf>

José G., V. H. (2010). *Análisis Crítico de las Teorías del Desarrollo Económico*. México. Recuperado el 09 de Septiembre de 2018, de https://www.researchgate.net/publication/23935088_ANALISIS_CRITICO_DE_LAS_TEORIAS_DEL_DESARROLLO_ECONOMICO

Kotler, P., & Lane, K. (2006). *Dirección de Marketing* (Vol. 12). México. Recuperado el 2 de noviembre de 2018, de https://publiclina.files.wordpress.com/2015/01/direccion_de_marketing_-_kotler_edi12.pdf

Luxor Technologies. (2016). <http://www.luxortec.com>. Recuperado el 26 de octubre de 2018, de <http://www.luxortec.com/preguntas-frecuentes/que-es-la-atencion-al-cliente/>

Manrique, D. M., & Alvarado, C. G. (2015). *Actitudes y creencias de madres y estudiantes sobre el programa de alimentación escolar y su impacto en la salud de los educandos de la Unidad Educativa “Ecuador país amazónico”, recinto la aurora del Cantón Daule*. (Tesis de licenciatura), Guayaquil. Recuperado el 27 de setiembre de 2018, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8800/1/TESIS%20FINAL.pdf>

- Márquez A, Y., & Silva, J. (2008). *Pensamiento económico con énfasis en Pensamiento Económico Público*. Bogotá. Recuperado el 25 de octubre de 2018, de <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Pensamiento-Economico.pdf>
- Méndez, J. C. (10 de Marzo de 2013). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 3 de noviembre de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- MIDIS. (2015). *Programa Vaso de Leche*. Lima. Recuperado el 30 de octubre de 2018, de http://www.midis.gob.pe/dmdocuments/informacion-rub_pvl.pdf
- Millones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. Piura. Recuperado el 18 de octubre de 2018, de http://www.biblioteca.udep.edu.pe/BibVirUDEP/tesis/pdf/1_58_123_23_494.pdf
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2016). *Programa del Vaso de Leche*. Lima. Recuperado el 25 de septiembre de 2018, de http://www.midis.gob.pe/files/rubpvl/rub_pvl_material.pdf
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2015). *Programa del vaso de leche*. Lima. Recuperado el 28 de septiembre de 2018, de http://www.midis.gob.pe/dmdocuments/informacion-rub_pvl.pdf
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2012). *Programas Sociales*. Lima. Recuperado el 28 de octubre de 2018, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A7DD54EDB36B582D05257AA300728752/\\$FILE/A_M_QUIJANO_MIDIS_PROGRAMAS_SOCIALES.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A7DD54EDB36B582D05257AA300728752/$FILE/A_M_QUIJANO_MIDIS_PROGRAMAS_SOCIALES.pdf)
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2001). *Ley N° 27470 .- Ley que Establece Normas Complementarias para la Ejecución del Programa del vaso de leche*. Ley, Lima. Recuperado el 16 de octubre de 2018, de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/6049-ley-n-27470/file>
- Montilla. (2014). *Calidad aplicada a la educación*. Recuperado el 7 de Noviembre de 2018, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8908/D%29Calidad.pdf>
- Montoya, K. (30 de Enero de 2013). *Diario Gestión. Aún hay pobres resultados en programas sociales de salud y educación pese a indicadores*. Recuperado el 18 de septiembre de 2018, de <https://gestion.pe/peru/politica/hay-pobres-resultados-programas-sociales-salud-educacion-pese-indicadores-30342>
- Morvelí , W. (2016). *El Sistema de Focalización de Hogares, Herramienta para Mejorar la Gestión del Programa de Vaso de Leche en el Distrito de Las*

- Piedras, del Departamento de Madre de Dios, 2016.* (Tesis de Maestría), Lima. Recuperado el 20 de octubre de 2018, de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1551/TM%20%20AD-Gp%203075%20M1%20-%20Morveli%20Melendez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ordaz, V., & Saldaña, G. (2006). *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el estado de Guanajuato*. Guanajuato. Recuperado el 26 de octubre de 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/1b.htm>
- Perez, D. (13 de marzo de 2015). *blogspot.com*. Recuperado el 30 de octubre de 2018, de <http://tpmercadeocufm.blogspot.com/2015/03/la-distribucion.html>
- Peréz, M. (03 de Agosto de 2013). *Desarrollo Económico*. Recuperado el 09 de Septiembre de 2018, de <https://www.uv.mx/personal/marisperez/files/2013/08/3-Desarrollo-Economico.pdf>
- Plan Anual de Trabajo del Programa Vaso de Leche. (2012). Lima. Recuperado el 27 de octubre de 2018, de http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/11356/PLAN_11356_Vaso_de_Leche_2012.pdf
- Programa Regional de formación para el Desarrollo Económico Local. (2016). *Los proyectos con enfoque de Desarrollo Económico Territorial ejecutados en el Perú*. Lima. Recuperado el 5 de noviembre de 2018, de <http://www.conectadel.org/rotador/losproyectos-con-enfoque-de-desarrollo-economico-territorial-ejecutados-en-peru/>
- QuestionPro. (2015). *questionpro.com*. Recuperado el 7 de noviembre de 2018, de <https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html>
- Quispe, G., & Ayaviri Nina, V. D. (2016). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*. Recuperado el 25 de septiembre de 2018, de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Ramírez, M. (2017). *La satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria, 2016*. (Tesis de Maestría), Lima. Recuperado el 23 de octubre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16046/Ram%C3%ADrez_AVMDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho. (2011). Política Económica: Crecimiento Económico, Desarrollo Económico, Desarrollo

- Sostenible. *Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho*, III, 1-12. Recuperado el 08 de Septiembre de 2018, de <http://www.revistainternacionaldelmundoeconomicoydelderecho.net/wp-content/uploads/RIMED-Pol%C3%ADtica-econ%C3%B3mica.pdf>
- Reyes, G. E. (2009). Teorías de Desarrollo Económico y Social: Articulación con el Planteamiento de Desarrollo Humano. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Universidad de Nariño*, 117- 142. Recuperado el 10 de septiembre de 2018, de <file:///C:/Users/Brigitte/Downloads/Dialnet-TeoriasDeDesarrolloEconomicoYSocial-3642035.pdf>
- Staff Flotcon. (24 de noviembre de 2016). La importancia de la puntualidad para la satisfacción del cliente. México. Recuperado el 6 de noviembre de 2018, de <http://blog.flotcon.com/la-importancia-de-la-puntualidad-para-la-satisfaccion-del-cliente-calidad-en-el-servicio/>
- Suarez, M. (2003). *Caracterización del Programa de Vaso de Leche*. Lima. Recuperado el 01 de octubre de 2018, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso.pdf
- Thompson , I. (2015). *Portal de Mercadotecnia*. Recuperado el 23 de noviembre de 2018, de <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-distribucion.html>
- Thompson, I. (2005). *Satisfacción del Cliente*. Recuperado el 4 de octubre de 2018, de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf
- Tipián, S. M. (2017). Obtenido de Repositorio UCV: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9104>
- Tristán, O. M. (2013). *Gestión de la diversidad cultural en el entorno de negocios peruano*. Lima, Perú. Recuperado el 23 de septiembre de 2018, de https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo_de_opinion_os_waldo_morales.pdf
- Trujillo Informa*. (1 de mayo de 2015). Recuperado el 2 de octubre de 2018, de <https://trujilloinforma.com/trujillo/mas-de-9-mil-ninos-y-madres-reciben-leche-fresca-del-programa-vaso-de-leche/>
- Vargas, G. (2006). El servicio al cliente: más que un querer, un deber. *Tec: Empresarial*. Recuperado el 9 de noviembre de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2881099.pdf>
- Vásquez, G. L. (2017). *Influencia del programa de vaso de leche en el estado nutricional de los niños menores de 5 años en el Distrito Mariano Dámaso*

Beraún Las Palmas – Tingo María 2017. (Tesis de Bachiller), Tingo María. Recuperado el 18 de octubre de 2018, de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1075/T047_48244717_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vasquez, E. (2006). *Programas sociales ¿de lucha contra la pobreza?: casos emblemáticos*. Lima: Nova Print SAC. Recuperado el 28 de octubre de 2018, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/.../Programas_Sociales_EVasquez.pdf

Vasquez, J. (2001). Hambre, desnutrición y pobreza: Una solución de todos. *Bancomext*, 911-915. Recuperado el 11 de septiembre de 2018, de <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/31/8/RCE.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1 INSTRUMENTO CUESTIONARIO

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS SOCIAS REPRESENTANTES DE LA DIRECTIVA DEL COMITÉ DE VASO DE LECHE DEL DISTRITO DE CATACAOS, PIURA - 2018

I. INTRODUCCIÓN

La presente encuesta forma parte de la investigación de tesis “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”.

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a evaluar tu satisfacción sobre el programa vaso de leche.

Por ello solicito tu apoyo y te agradezco tu participación y lealtad al momento de responder.

El cuestionario consta de cuatro secciones, marca con un aspa la respuesta que creas correcta siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si consideras que estas muy satisfecho pregunta o afirmación, marque con un aspa en el casillero correspondiente al número cinco; marque el casillero cuatro, si su respuesta es satisfecha, marque el casillero tres, si su respuesta ni satisfecho ni insatisfecho, marque el casillero dos, si su respuesta es poco satisfecha, marque el casillero uno, si su respuesta es nada satisfecho.

| | | | | |
|-----------------|-----------------|--------------------------------|------------|----------------|
| Nada satisfecho | Poco satisfecho | Ni satisfecho, ni insatisfecho | Satisfecho | Muy Satisfecho |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

II. CUESTIONARIO

| ITEM | Sección 1: Satisfacción en puntualidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | ¿Qué tan satisfecha estas, con la entrega de productos de manera oportuna por parte de la municipalidad? | | | | | |
| 2 | ¿Cuál es su satisfacción en cuanto al cumplimiento de actividades para la entrega del producto? | | | | | |
| 3 | ¿Qué tan satisfecha esta con la ración de hojuelas con leche que se le brinda de manera oportuna? | | | | | |
| Sección 2: Satisfacción en calidad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Qué tan satisfecha estas con el aporte nutricional de la ración? | | | | | |
| 5 | ¿Qué tan satisfecha te deja el producto que entrega la municipalidad para la preparación? | | | | | |
| 6 | ¿Qué tan satisfecha estas en cuanto a la suavidad y buen aspecto del producto que se les ofrece a los beneficiarios? | | | | | |
| 7 | ¿Qué tan satisfecha esta con la fecha de vencimiento de los productos que se ofrecen a los beneficiarios? | | | | | |
| 8 | ¿Qué tan satisfecha esta con la combinación de la leche y hojuelas para los niños? | | | | | |
| 9 | ¿Cuál es su satisfacción en la selección y aprobación del tipo insumos alimenticios? | | | | | |
| 10 | ¿Estás satisfecha con las condiciones de entrega de los insumos a los beneficiarios? | | | | | |
| Sección 3: Satisfacción en atención | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Qué tan satisfecha estas en cuanto al cumplimiento de edades de los beneficiarios? | | | | | |
| 12 | ¿Qué tan satisfecho estas con cumplimiento de la ejecución del presupuesto del programa vaso de leche? | | | | | |
| 13 | ¿Cuál es tu satisfacción en cuanto a la atención que le brindan al momento de la entrega del producto? | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 14 | ¿Qué tan satisfecha se encuentra con el control que realizan los profesionales de salud para determinar los estados de desnutrición? | | | | | |
| 15 | ¿Cuál es su grado de satisfacción en cuanto a la prioridad e importancia del servicio de alimentación a los ancianos y gestantes? | | | | | |
| 16 | ¿Participa un profesional de la salud en el control del programa del Vaso de leche? | | | | | |
| Dimensión 4: Satisfacción en distribución | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | ¿Qué tan satisfecha esta con el lugar de almacenamiento del producto? | | | | | |
| 18 | ¿Cuál es tu satisfacción en cuanto a igualdad en la entrega de producto a los beneficiarios? | | | | | |
| 19 | ¿Estás satisfecha con el padrón de beneficiarias de tu comité del programa vaso de leche? | | | | | |
| 20 | ¿Cuál es su satisfacción en cuanto a transparencia y neutralidad en la selección de los beneficiarios del programa del Vaso de Leche? | | | | | |
| 21 | ¿Qué tan satisfecha esta, con la higiene del lugar donde distribuyen los productos? | | | | | |
| 22 | ¿El se mantiene con la temperatura adecuada y el tiempo recomendado? | | | | | |

ANEXO N° 2 INSTRUMENTO LISTA DE COTEJO
LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA
SOCIAL VASO DE LECHE EN LAS SOCIAS DE LA DIRECTIVA DE LOS
COMITÉS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DEL DISTRITO CATACAOS,
PIURA – 2018.

I.INTRODUCCIÓN

La presente lista de cotejo tiene por objetivo evaluar la satisfacción del programa vaso de leche a través de los comités que pertenecen las socias de la directiva, para poder así tener en claro la situación actual y la satisfacción.

Nombre del Comité : _____

Sector : _____

| Dimensión | Ítems | | Sí | No |
|------------------------------|-------|--|----|----|
| Satisfacción en puntualidad | 1 | La entrega de productos por parte de la municipalidad se realiza adecuadamente. | | |
| | 2 | Se cumplen con el rol de actividades para la preparación PVL. | | |
| | 3 | La entrega de la ración se realiza de manera oportuna. | | |
| Satisfacción en calidad | 4 | El aporte nutricional que figura en el empaque de los alimentos es adecuado. | | |
| | 5 | El producto que entrega la municipalidad para la preparación cumple con los estándares de calidad. | | |
| | 6 | El producto ofrecido a los beneficiarios es agradable. | | |
| | 7 | Las condiciones de entrega y recepción de los de los insumos son adecuadas. | | |
| Satisfacción en atención | 8 | La atención se realiza de acuerdo al padrón de beneficiarios. | | |
| | 9 | La ejecución presupuestaria del PVL es la correcta. | | |
| | 10 | La atención que le brindan al momento de la entrega del producto es correcta. | | |
| | 11 | Se control para determinar los estados de desnutrición. | | |
| | 12 | La prioridad e importancia que se le brinda a los beneficiarios es la apropiada. | | |
| Satisfacción en distribución | 13 | El lugar donde se almacena el producto se encuentra en óptimas condiciones de inocuidad. | | |
| | 14 | Seleccionan y aprueban el tipo de insumos alimenticios. | | |
| | 15 | La atención se realiza equitativamente con todos los beneficiarios. | | |
| | 16 | La selección de beneficiarios es según normas y leyes establecidas. | | |
| | 17 | La ración alimenticia diaria recibida es la correcta. | | |
| | 18 | La selección de los beneficiarios del PVL es correcta, según las normas y leyes establecidas. | | |

ANEXO N°3: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO- EXPERTO NÚMERO



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”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| | | SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE | | | | | | | | | | | | | | | | | | OBSERVACIONES | | |
|-------------------------------|---|---|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|---------------|-----|----|
| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | |
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | | 91 | 96 |
| ASPECTOS DE VALIDACIÓN | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | 72 | | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables. | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 97 | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems. | | | | | | | | | | | | | | | | 78 | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | 73 | | | | | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | 79 | | | | | |

ANEXO N° 4: LISTA DE COTEJO - EXPERTO NÚMERO 1



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”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: LISTA DE COTEJO

| | | SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|---|---|----|----|----|----|--------------------|----|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|-----|---------------|
| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | | Regular 21 - 40 | | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | |
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| ASPECTOS DE VALIDACIÓN | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | 60 | | | | | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables. | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | 77 | | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus items. | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | 58 | | | | | | | | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | 79 | | | | | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |

ANEXO N°5: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN - EXPERTO NÚMERO 1



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Oscar Ipanaque Castro identificado con DNI 44622270, Abogado A lo largo de mi vida he desempeñado los cargos: Jefe de la Oficina de Demuna , en la actualidad me desempeño como Gerente de Desarrollo Social y Servicios Sociales.

Hago constar que he revisado los ítems del cuestionario de encuesta que la investigadora Claudia Cecilia Herrera Ruesta, utilizó para su trabajo de tesis **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**".

Los instrumentos logran medir la variable de estudio satisfacción del programa vaso de leche con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y es consecuente con investigaciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

Luego de revisar dichos instrumentos, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Cuestionario de Satisfacción del programa vaso de leche en las socias de la directiva de los PVL. | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
|---|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | x | |
| 2. Objetividad | | | | x | |
| 3. Actualidad | | | | | x |
| 4. Organización | | | | x | |
| 5. Suficiencia | | | | x | |
| 6. Intencionalidad | | | | x | |
| 7. Consistencia | | | | x | |
| 8. Coherencia | | | | x | |
| 9. Metodología | | | | | x |

| Lista de cotejo para los comités del programa vaso de leche para medir la satisfacción de las socias de la directiva de los PVL. | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | x | | |
| 2. Objetividad | | | | x | |
| 3. Actualidad | | | | x | |
| 4. Organización | | | | x | |
| 5. Suficiencia | | | x | | |
| 6. Intencionalidad | | | | x | |
| 7. Consistencia | | | | | x |
| 8. Coherencia | | | | | x |
| 9. Metodología | | | | x | |

En tal sentido garantizo la validez del instrumento presentado por la investigadora antes mencionada.

Piura, 06 de noviembre de 2018.


 MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE CAJAMARCA
 Abg. Oscar A. Ipanaque Castro
 Gerente Decentralizado de Servicios Sociales

ABG.
 DNI
 E-mail

: OSCAR ALEXANDER IPANAQUE CASTRO
 : 44622270
 : castroale_29@hotmail.com.

ANEXO N°6: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO- EXPERTO NÚMERO 2



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”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| | | SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE | | | | | | | | | | | | | | | | | | OBSERVACIONES | | |
|-------------------------------|---|---|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|---------------|-----|----|
| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | |
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | | 91 | 96 |
| ASPECTOS DE VALIDACIÓN | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | 78 | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables. | | | | | | | | | | | 60 | | | | | | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 97 | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems. | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | 58 | | | | | | | | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | 79 | | | | | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |

ANEXO N° 7: VALIDACIÓN DE LISTA DE COTEJO - EXPERTO NÚMERO 2



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”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: LISTA DE COTEJO

| | | SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE | | | | | | | | | | | | | | | | | | OBSERVACIONES | | |
|-------------------------------|---|---|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|---------------|-----|----|
| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | |
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | | 91 | 96 |
| ASPECTOS DE VALIDACIÓN | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 99 | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables. | | | | | | | | | | | | | | | | | | 90 | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación. | | | | | | | | | | | 60 | | | | | | | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus items. | | | | | | | | | | | | | | | 77 | | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | 88 | | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación. | | | | | | | | | | | 60 | | | | | | | | | | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |

ANEXO N°8: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN - EXPERTO NÚMERO 2



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Jose Carlos Nieves Cruz con DNI 02707939 , Ingeniero Agrónomo A lo largo de mi vida he desempeñado los cargos: Sub gerente de Comercialización , en la actualidad me desempeño como Sub gerente de Asuntos Sociales .

Hago constar que he revisado los ítems del cuestionario de encuesta que la investigadora Claudia Cecilia Herrera Ruesta, utilizó para su trabajo de tesis "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".

Los instrumentos logran medir la variable de estudio satisfacción del programa vaso de leche con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y es consecuente con investigaciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

Luego de revisar dichos instrumentos, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Cuestionario de. Satisfacción del programa vaso de leche en las socias de la directiva de los PVL. | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | x | |
| 2. Objetividad | | | x | | |
| 3. Actualidad | | | | | x |
| 4. Organización | | | | x | |
| 5. Suficiencia | | | x | | |
| 6. Intencionalidad | | | | x | |
| 7. Consistencia | | | | x | |
| 8. Coherencia | | | | x | |
| 9. Metodología | | | | | x |

| Lista de cotejo para los comités del programa vaso de leche para medir la satisfacción de las socias de la directiva de los PVL. | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | | x |
| 2. Objetividad | | | | | x |
| 3. Actualidad | | | x | | |
| 4. Organización | | | | x | |
| 5. Suficiencia | | | | | x |
| 6. Intencionalidad | | | x | | |
| 7. Consistencia | | | | x | |
| 8. Coherencia | | | | x | |
| 9. Metodología | | | x | | |

En tal sentido garantizo la validez del instrumento presentado por la investigadora antes mencionada.

Piura, 06 de noviembre de 2018.

MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE CAJATACAY
 Ing. José Carlos Nieves Cruz
 RESPONSABLE DE LA SUB GERENCIA DE GESTIÓN URBANA



ING.
 DNI
 E-mail

: José Carlos Nieves Cruz
 : 02707939.
 : carlos.nieves@municatocay.gob.pe

ANEXO N°9: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO- EXPERTO NÚMERO 3



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”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| | | SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE | | | | | | | | | | | | | | | | | | OBSERVACIONES | | |
|-------------------------------|---|---|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|---------------|-----|----|
| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | |
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | | 91 | 96 |
| ASPECTOS DE VALIDACIÓN | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | 67 | | | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables. | | | | | | | | | | | | | | | 72 | | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 93 | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems. | | | | | | | | | | | | | | | | 77 | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | 68 | | | | | | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | 78 | | | | | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | |

ANEXO N°10: VALIDACIÓN DE LISTA DE COTEJO - EXPERTO NÚMERO 3



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”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: LISTA DE COTEJO

| Indicadores | | SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | OBSERVACIONES | | |
|------------------------|---|---|----|----|----|----|--------------------|----|----|----|----|------------------|----|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----|---------------|-----------------------|--|
| | | Deficiente 0 - 20 | | | | | Regular 21 - 40 | | | | | Buena 41 - 60 | | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | | | Excelente 81 - 100 | |
| ASPECTOS DE VALIDACIÓN | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | | | |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | | | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | 60 | | | | | | | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables. | | | | | | | | | | | | | | | | 78 | | | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación. | | | | | | | | | | | | 58 | | | | | | | | | | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems. | | | | | | | | | | | | 60 | | | | | | | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | 80 | | | | | | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | 75 | | | | | | | | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | | |

ANEXO N°11: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN - EXPERTO NÚMERO 3



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Wilmer Zapata Ramos con DNI 02768671, CPC. A lo largo de mi vida he desempeñado los cargos: Sub gerente de Contabilidad, en la actualidad me desempeño como Gerente de Planeamiento y Presupuesto.

Hago constar que he revisado los ítems del cuestionario de encuesta que la investigadora Claudia Cecilia Herrera Ruesta, utilizó para su trabajo de tesis "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".

Los instrumentos logran medir la variable de estudio satisfacción del programa vaso de leche con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y es consecuente con investigaciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

Luego de revisar dichos instrumentos, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Cuestionario de Satisfacción del programa vaso de leche en las socias de la directiva de los PVL. | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
|---|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | X | |
| 2. Objetividad | | | | X | |
| 3. Actualidad | | | | | X |
| 4. Organización | | | | X | |
| 5. Suficiencia | | | | X | |
| 6. Intencionalidad | | | | X | |
| 7. Consistencia | | | | X | |
| 8. Coherencia | | | | X | |
| 9. Metodología | | | | | X |

| Lista de cotejo para los comités del programa vaso de leche para medir la satisfacción de las socias de la directiva de los PVL. | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | x | | |
| 2. Objetividad | | | | x | |
| 3. Actualidad | | | x | | |
| 4. Organización | | | x | | |
| 5. Suficiencia | | | | x | |
| 6. Intencionalidad | | | | x | |
| 7. Consistencia | | | | | x |
| 8. Coherencia | | | x | | |
| 9. Metodología | | | | x | |

En tal sentido garantizo la validez del instrumento presentado por la investigadora antes mencionada.

Piura, 06 de noviembre de 2018.



CPC.
DNI
E-mail

: Wilner Zapata Ramos
: 02762671
: wilnerzapata05@hotmail.com


MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Evaluación de la 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.

| FORM. PROBLEMA | HIPÓTESIS | OBJETIVOS | VARIABLE E INDICADORES | | |
|--|--|---|---|---|--------------------|
| | | | VARIABLE: satisfacción del programa vaso de leche | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
| PROBLEMA GENERAL: | HIPÓTESIS GENERAL: | OBJETIVO GENERAL: | | | |
| *¿Cómo es la evaluación de la satisfacción del programa Vaso de leche en las socias de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018? | <p>HI: La satisfacción del programa Vaso de leche es alta en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche de la capital del distrito Catacaos, Piura – 2018.</p> <p>HO: La satisfacción del programa Vaso de leche no es alta en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018.</p> | * Evaluar la 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. | Satisfacción en puntualidad | <p>Manifiesta el grado de satisfacción en la entrega de productos por parte de la municipalidad.</p> <p>Identifica el grado de satisfacción en el cumplimiento de actividades.</p> <p>Manifiesta el grado de satisfacción en la entrega de la ración oportunamente.</p> | Ordinal |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS: | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: | OBJETIVOS ESPECÍFICOS: | Satisfacción en calidad | <p>Manifiesta el grado de satisfacción del aporte nutricional de la ración.</p> <p>Identifica el grado de satisfacción en cuanto a calidad del producto que entrega la municipalidad para la preparación.</p> <p>Grado de satisfacción del producto recibido.</p> <p>Manifiesta el grado de satisfacción en cuanto a condiciones de entrega de los insumos.</p> | Ordinal |
| *¿Cuál es la satisfacción en puntualidad en las socias de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018? | <p>HI: La satisfacción en puntualidad es alta en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018.</p> <p>HO: La satisfacción en puntualidad no es alta en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018.</p> | *Evaluar la satisfacción en puntualidad en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018. | Satisfacción en atención | <p>Identifica el grado de satisfacción en cuanto al cumplimiento de edades de los beneficiarios.</p> <p>Manifiesta el grado de satisfacción en cuanto al cumplimiento de la ejecución presupuestaria del PVL.</p> | Ordinal |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---|----------------|
| <p>*¿Cuál es la satisfacción en calidad en las socias de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018?</p> | <p>Hi: La satisfacción en calidad es alta en las socias de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018. Ho: La satisfacción en calidad no es alta en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018.</p> | <p>*Evaluar la satisfacción en calidad en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018.</p> | <p>Identifica el grado de satisfacción de la atención que le brindan en la entrega del producto. Reconoce el grado de satisfacción del control para determinar los estados de desnutrición. Señala el grado de satisfacción en cuanto a prioridad e importancia de beneficiarios.</p> | <p>Satisfacción en distribución</p> | <p>Manifiesta el grado de satisfacción en cuanto al lugar de almacenamiento del producto.</p> | <p>Ordinal</p> |
| <p>*¿Cuál es la satisfacción en atención en las socias de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018?</p> | <p>Hi: La satisfacción en atención es alta en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018. Ho: La satisfacción en atención no es alta en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018.</p> | <p>*Evaluar la satisfacción en atención en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018.</p> | <p>Grado de satisfacción en la selección y prueba del tipo de los alimenticios. Manifiesta el grado de satisfacción de igualdad en cuanto a todos los beneficiarios.</p> | | | |
| <p>*¿Cuál es la satisfacción en distribución en las socias de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018?</p> | <p>Hi: La satisfacción en distribución es alta en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018. Ho: La satisfacción en distribución no es alta en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018.</p> | <p>*Evaluar la satisfacción en distribución en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018.</p> | <p>Señala el grado de satisfacción en cuanto al padrón de beneficiarias.</p> | | | |
| <p>*¿Cuál es la satisfacción del programa vaso de leche a través de los comités que pertenecen las socias de la directiva del distrito Catacaos, Piura – 2018?</p> | <p>Hi: La satisfacción del programa vaso de leche es alta a través de los comités que pertenecen las socias de la directiva del distrito Catacaos, Piura – 2018. Ho: La satisfacción del programa vaso de leche no es alta a través de los comités que pertenecen las socias de la directiva del distrito Catacaos, Piura – 2018.</p> | <p>*Evaluar la satisfacción del programa vaso de leche a través de los comités que pertenecen las socias de la directiva del distrito Catacaos, Piura – 2018.</p> | <p>Fuente : <i>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2018)</i></p> | | | |

ANEXO N° 14: CONSTANCIA DE CONFIABILIDAD ESTADÍSTICA

INFORME TÉCNICO DE CONFIABILIDAD ESTADISTICA

Investigadores: HERRERA RUESTA, CLAUDIA CECILIA
Ocupación: Estudiantes de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo - Piura

Evaluador: MSc. RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ
Profesión: Ingeniero Estadístico
Ocupación: Docente Universitario de la Universidad Nacional de Piura
Colegiatura: Colegio de Estadísticos del Perú (COESPE) N° 507

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez del instrumento para el estudio: "EVALUACIÓN DE LA 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"

- El estudiante elaboró un instrumento de recolección de datos, el cuestionario consta de 22 preguntas, para aplicar a las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito Catacaos, Piura – 2018, con el objetivo de evaluar la satisfacción del programa Vaso de leche, donde el instrumento se define por escala de Likert en las respuestas obteniéndose resultados que definen consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto, al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de Alfa de Cronbach que se dan en la siguiente tabla:

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,779 | 22 |

Se debe mencionar que el coeficiente Alfa de Cronbach tiene una confiabilidad muy respetable según la escala de valorización propuesta por Vellis (1991).

En conclusión, el instrumento tienen una CONFIABILIDAD MUY RESPETABLE, es decir el instrumento se puede utilizar en esta investigación.

Piura 09 de Noviembre del 2018


MSc. RICARDO ARMAS JUAREZ
ING. ESTADISTICO
CO/SPE 507

ANEXO N° 15: MATRIZ DE RESULTADOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO

| | SEXO | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
|----------|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| SOCIA 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| SOCIA 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| SOCIA 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| SOCIA 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| SOCIA 6 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| SOCIA 7 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| SOCIA 8 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| SOCIA 9 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 10 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| SOCIA 11 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| SOCIA 12 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| SOCIA 13 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| SOCIA 14 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| SOCIA 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| SOCIA 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 17 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| SOCIA 18 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 |
| SOCIA 19 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 20 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| SOCIA 21 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 22 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SOCIA 23 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| SOCIA 24 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| SOCIA 25 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| SOCIA 26 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| SOCIA 27 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 28 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| SOCIA 29 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| SOCIA 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 31 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| SOCIA 32 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| SOCIA 33 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| SOCIA 34 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 35 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| SOCIA 36 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| SOCIA 37 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 38 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| SOCIA 39 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| SOCIA 40 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| SOCIA 41 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| SOCIA 42 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| SOCIA 43 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 44 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SOCIA 45 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 46 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| SOCIA 47 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| SOCIA 48 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| SOCIA 49 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| SOCIA 50 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| SOCIA 51 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| SOCIA 52 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 53 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| SOCIA 54 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 55 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| SOCIA 56 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 57 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 58 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| SOCIA 59 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 60 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 61 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| SOCIA 62 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| SOCIA 63 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| SOCIA 64 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 65 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 66 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SOCIA 67 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| SOCIA 68 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| SOCIA 69 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 70 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 71 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| SOCIA 72 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| SOCIA 73 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 74 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| SOCIA 75 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 76 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 77 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| SOCIA 78 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 79 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 80 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 81 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| SOCIA 82 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 83 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 84 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| SOCIA 85 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| SOCIA 86 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 87 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| SOCIA 88 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SOCIA 89 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 90 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| SOCIA 91 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| SOCIA 92 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| SOCIA 93 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| SOCIA 94 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| SOCIA 95 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| SOCIA 96 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| SOCIA 97 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 98 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| SOCIA 99 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| SOCIA 100 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| SOCIA 101 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 102 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| SOCIA 103 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| SOCIA 104 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| SOCIA 105 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| SOCIA 106 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| SOCIA 107 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| SOCIA 108 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| SOCIA 109 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| SOCIA 110 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SOCIA 111 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 112 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| SOCIA 113 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| SOCIA 114 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| SOCIA 115 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 116 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| SOCIA 117 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| SOCIA 118 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| SOCIA 119 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| SOCIA 120 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 121 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| SOCIA 122 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| SOCIA 123 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 124 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| SOCIA 125 | 1 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| SOCIA 126 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| SOCIA 127 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 |
| SOCIA 128 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 129 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| SOCIA 130 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| SOCIA 131 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| SOCIA 132 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SOCIA 133 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| SOCIA 134 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 135 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 136 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 137 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| SOCIA 138 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| SOCIA 139 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| SOCIA 140 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 141 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| SOCIA 142 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 143 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| SOCIA 144 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| SOCIA 145 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| SOCIA 146 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 147 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 148 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| SOCIA 149 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 150 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| SOCIA 151 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| SOCIA 152 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| SOCIA 153 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| SOCIA 154 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SOCIA 155 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| SOCIA 156 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| SOCIA 157 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| SOCIA 158 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 159 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 160 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| SOCIA 161 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 162 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 163 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| SOCIA 164 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| SOCIA 165 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| SOCIA 166 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| SOCIA 167 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| SOCIA 168 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| SOCIA 169 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| SOCIA 170 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| SOCIA 171 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| SOCIA 172 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| SOCIA 173 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| SOCIA 174 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| SOCIA 175 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 176 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SOCIA 177 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| SOCIA 178 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| SOCIA 179 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| SOCIA 180 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| SOCIA 181 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| SOCIA 182 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| SOCIA 183 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| SOCIA 184 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| SOCIA 185 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 186 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| SOCIA 187 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 188 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| SOCIA 189 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| SOCIA 190 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| SOCIA 191 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| SOCIA 192 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| SOCIA 193 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| SOCIA 194 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| SOCIA 195 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| SOCIA 196 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| SOCIA 197 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 198 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SOCIA 199 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| SOCIA 200 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| SOCIA 201 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| SOCIA 202 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 203 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 204 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 205 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 206 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| SOCIA 207 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| SOCIA 208 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| SOCIA 209 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 210 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| SOCIA 211 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| SOCIA 212 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| SOCIA 213 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| SOCIA 214 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 215 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| SOCIA 216 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| SOCIA 217 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| SOCIA 218 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |

ANEXO N° 16: MATRIZ DE BASE DE DATOS DEL INSTRUMENTO LISTA DE COTEJO

| | I1 | I2 | I3 | I4 | I5 | I6 | I7 | I8 | I9 | I10 | I11 | I12 | I13 | I14 | I15 | I16 | I17 | I18 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| COMITÉ 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| COMITÉ 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| COMITÉ 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| COMITÉ 5 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| COMITÉ 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| COMITÉ 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| COMITÉ 9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| COMITÉ 10 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| COMITÉ 11 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| COMITÉ 12 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| COMITÉ 15 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 16 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| COMITÉ 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| COMITÉ 18 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| COMITÉ 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 20 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 21 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| COMITÉ 22 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| COMITÉ 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| COMITÉ 25 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| COMITÉ 26 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| COMITÉ 27 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| COMITÉ 28 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 29 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| COMITÉ 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| COMITÉ 31 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| COMITÉ 32 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 33 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| COMITÉ 34 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| COMITÉ 36 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 37 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 38 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 39 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| COMITÉ 40 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| COMITÉ 41 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 43 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| COMITÉ 44 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 46 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| COMITÉ 47 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| COMITÉ 48 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| COMITÉ 49 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| COMITÉ 51 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| COMITÉ 52 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 53 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 54 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 55 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| COMITÉ 56 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| COMITÉ 57 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 58 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 59 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| COMITÉ 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| COMITÉ 61 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| COMITÉ 62 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| COMITÉ 63 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 64 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 65 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| COMITÉ 66 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| COMITÉ 67 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 68 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| COMITÉ 69 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| COMITÉ 70 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| COMITÉ 71 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 72 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 73 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 74 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 75 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 76 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 77 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 78 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| COMITÉ 79 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| COMITÉ 80 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 81 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 82 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 83 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| COMITÉ 84 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| COMITÉ 85 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ 86 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| COMITÉ 87 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| COMITÉ 88 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| COMITÉ 89 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| COMITÉ 90 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| COMITÉ 91 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| COMITÉ 92 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| COMITÉ 93 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| COMITÉ 94 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| COMITÉ 95 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |

ANEXO N° 17: PANEL FOTOGRÁFICO DE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Comité vaso de leche “Madres Unidas Por El Progreso” -
Catacaos Centro Jr. Trujillo - Monte Sullon



Comité vaso de leche "San Judas Tadeo"
Margen Derecha - Cumbibira Norte



Comité Vaso De Leche “Jeús Es Mi Camino”
Margen Izquierda – Pedregal Grande



COMITÉ VASO DE LECHE “MADRES UNIDAS POR EL PROGRESO”
Catacaos Centro jr. Trujillo - Monte Sullon





ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 12:00M del día 16 DE AGOSTO DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: 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, presentada/o por el /la bachiller HERRERA RUESTA, CLAUDIA CECILIA

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
Aprobar por unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como apta para recibir el grado de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Piura, 16 DE AGOSTO DE 2019

DR. LUGO DENIS DAYRON
PRESIDENTE



MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO

MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK
VOCAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

El/La bachiller HERRERA RUESTA, CLAUDIA CECILIA, para obtener el Grado Académico de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA, ha sustentado la Tesis titulada:

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

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por unanimidad

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Piura, 16 DE AGOSTO DE 2019

DR. LUGO DENIS DAYRON

MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL

MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK



Yo, Karl Friederick Torres Mirez docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

“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” del (de la) estudiante **Herrera RUESTA, CLAUDIA CECILIA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 18 de setiembre de 2019



Firma

Mg. Karl Friederick Torres Mirez
DNI: 46710220

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 24% | 18% | 0% | 20% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|---------------|
| 1 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 8% |
| 2 | tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 4 | repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 5 | repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | ri.uaemex.mx Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet | 1% |
| 8 | www.mef.gob.pe Fuente de Internet | 1% |
| 9 | Submitted to Universidad Carlos III de Madrid Trabajo del estudiante | <1% |





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

HERRERA RUESTA CLAUDIA CECILIA

INFORME TITULADO:

"Satisfacción del Programa vaso de leche en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche
del Distrito de Catacaos, Piura-2018

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN GESTION PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 16 DE AGOSTO 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad

KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA

