



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Satisfacción de los beneficiarios del programa de “Vaso de Leche” de Coishco - Ancash, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en gestión pública

AUTOR:

Padilla Rivera Edwin Domingo (ORCID: 0000 -0001-86660-1330)

ASESOR:

Dr. Álvarez Carrillo, Nicolás (orcid.org: 0000-0002-9794-0423)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Publicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERU

2022

DEDICATORIA

A Dios, porque cada día me da fortaleza y me guía para seguir adelante, no desviarme en el camino, ni fallar a mis principios ante cualquier problema.

A mi amada esposa María y mi preciado hijo, David, quienes son mi mejor inspiración en cada momento para hacer las cosas correctamente.

Y a mis padres Serafín y Gudelia, por formarme en valores, ética y principios, por ellos soy quien soy como persona.

Edwin Domingo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por permitirme tener la grata experiencia dentro de la Universidad Cesar Vallejo de realizar esta investigación y aportar a las generaciones futuras.

Al Dr. Álvarez Carrillo, Nicolás, por habernos brindado sus conocimientos y guiarnos en esta significativa experiencia.

A la Magister, Julia Evelin Solórzano López por haber validado la presente investigación.

Y a la Municipalidad de Coischo por haberme permitido realizar esta investigación.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.4.1:	Nivel de Satisfacción en los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco – Ancash, 2022	17
Tabla N. 4.2.1:	Nivel de calidad en la satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco – Ancash, 2022.	18
Tabla N. 4.2.2:	Nivel de atención en la satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco– Ancash,2022.	19
Tabla N. 4.2.3:	Nivel de puntualidad en la satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco– Ancash,2022.	20
Tabla N. 4.2.4:	Nivel de distribución en la satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco– Ancash,2022.	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N.4.1:	Nivel de Satisfacción en los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco – Ancash, 2022	17
Figura N. 4.2.1:	Nivel de calidad en la satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco – Ancash, 2022.	18
Figura N. 4.2.2:	Nivel de atención en la satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco– Ancash,2022.	19
Figura N. 4.2.3	Nivel de puntualidad en la satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco– Ancash,2022.	20
Figura N. 4.2.4	Nivel de distribución en la satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco– Ancash,2022.	21

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir el nivel de satisfacción en los beneficiarios del programa del Vaso de Leche en el distrito de Coishco, Ancash 2022. El tipo de investigación se ubica en básica y el diseño de investigación utilizado correspondió al diseño descriptivo simple, La muestra fue de 268 beneficiarias, para cuya selección se utilizó el muestreo estadístico aleatorio simple. Se usó la técnica de las encuestas, cuestionario de preguntas cerradas con respuestas del tipo Escala de Likert, los números de Ítems que se aplicaron fue 26 preguntas, para medir la variable Satisfacción de los beneficiarios con sus respectivas dimensiones: calidad, puntualidad, atención y distribución. Su validez se determinó por medio de juicio de expertos, la confiabilidad se determinó por medio de la prueba estadística Alfa de Crombach. Se obtuvo las siguientes conclusiones: La mayoría de los usuarios están satisfechos con el servicio brindado por el programa del “Vaso de Leche” con la entrega del producto hojuelas precocidas

Palabras clave: Satisfacción de las beneficiarias, Calidad, Atención, Puntualidad, distribución y Programa del Vaso de Leche (PVL).

ABSTRACT

The research work had as general objective to describe the level of satisfaction in the beneficiaries of the Glass of Milk program in the district of Coishco, Ancash 2022. The type of research is located in basic and the research design used corresponded to the simple descriptive design. The sample consisted of 268 beneficiaries, for whose selection simple random statistical sampling was used. The survey technique was used, a questionnaire of closed questions with responses of the Likert Scale type, the number of Items that were applied was 26 questions, to measure the variable Satisfaction of the beneficiaries with their respective dimensions: quality, punctuality, attention and distribution. Its validity was determined through expert judgment, reliability was determined through the Cronbach's Alpha statistical test. The following conclusions were obtained: Most users are satisfied with the service provided by the "Glass of Milk" program with the delivery of the precooked flakes product.

Keywords: Satisfaction of the beneficiaries, Quality, Attention, Punctuality, distribution and the Glass of Milk Program (PVL).

I. INTRODUCCIÓN

La desnutrición de la niñez en la región Ancashina es cada vez más alarmante, según los reportes periodísticos 2 de cada 5 niños menores de tres años presento anemia en el 2020, esta situación preocupa sabiendo que existen muchos programas sociales de asistencia alimentaria en el país, tales como programas de alimentación a cargo de los municipios, clubes de madres, vaso de leche, entre otros.

En un estudio realizado por Narayan (2019) menciona que cuando se compara a la India con países en desarrollo con características de salud similares, controla bien el porcentaje de mortalidad infantil (IMR) y porcentaje de mortalidad de menores de cinco años (U5 MR), la India está mal cuando se utiliza el control de peso niños menor de 5 años como indicador de la seguridad alimentaria con tasas comparables a las del África subsahariana, para afrontar el problema de la desnutrición introdujeron varios programas para combatir la desnutrición infantil, y que todavía tienen sus deficiencias, que pueden servir de mucha experiencia para mejorar la desnutrición infantil. También Moscoso (2021) en su tesis menciona que en muchos países latinoamericanos se aplicaron políticas y programas que han disminuido la desnutrición en menores de 5 años, pero que es necesario cambios socioculturales, económicas y de formación educativa en áreas rurales. Así mismo Rivera (2018) en un estudio realizado en Ecuador menciona que hay que mejorar la disponibilidad de la información, para que se haga un seguimiento, monitoreo oportuno y se evalué las políticas y programas. Lerma (2018) menciona que México tiene muchos importantes programas de alimentación y nutrición, pero que no se logra los objetivos deseados, y que se debe utilizar diferentes metodologías y estrategias como el ODS 17 (Alianzas para los objetivos sostenibles) que aborda las alianzas estratégicas y con ello hacer más eficientes y transparentes las acciones.

En un estudio realizado por Caballero (2021) con respecto al efecto social y económico que puede originar la malnutrición en países como Chile, Ecuador, México y Paraguay en periodos comprendidos entre 2001 al 2030, concluye se

debería incentivar más políticas públicas para que la población acceda una alimentación saludable. Chabite (2018) menciona que la FAO y el PMA de las Naciones Unidas realizan esfuerzos para combatir el hambre y trabajan coordinadamente con las comunidades para aumentar la nutrición, sin mejora alguna. Kuhs (2021) menciona que, los niños estadounidenses de familias de color tienen más probabilidades de experimentar inseguridad alimentaria en la primera infancia, mejorar el acceso de alimentos para los niños pequeños es prioritario. Dado que los niños al menos están inscritos en una guardería, un lugar conveniente para lograr este esfuerzo son los entornos en que los niños pequeños reciben el cuidado. UNICEF (2021) indica que, en los últimos 20 años, la malnutrición no se resuelve todavía, específicamente en países de ingresos bajos y medianos, donde 200 millones de la niñez tienen problema de crecimiento, y 340 millones sufren deficiencias de vitaminas y micronutriente esenciales. De lo escrito a nivel internacional se puede decir que la desnutrición es parte del problema en el mundo, ya muchos países han asumido el reto de disminuir drásticamente este mal implementando políticas y programas de ayuda, se ha logrado en muchos países disminuir la desnutrición, pero aún falta, para ello tiene que haber un cambio sociocultural y económico, a la vez se debe monitorear los programas de ayuda de manera permanente afín de mejorar el servicio alimentario, también requiere que exista una educación de alimentación sobre todo en zonas rurales.

A nivel nacional también se han realizado estudios con respecto a la implementación de los programas sociales, Llontop (2018) en su estudio de tesis realizado en 02 distritos de Lambayeque: llegó a la conclusión de la muestra tomada del vaso de leche de Tuman que el 12.3% la población infantil resultó en estado de mala nutrición, niños y niñas; y la muestra tomada del programa de Vaso de Leche de Picsi el 12% tienen problema de desnutrición. Neira (2019) en un estudio de tesis realizado en la Municipalidad Provincial de San Ignacio que el Programa de Vaso de Leche está mal focalizado se está entregando a personas que tienen recursos económicos (52%) y se están beneficiando del programa no cumpliéndose los objetivos para lo cual fue creado. Así mismo se está entregando los insumos e ingredientes con demora

(91%), no se respeta la fecha programada de recepción de insumos (94%); los insumos para la elaboración del desayuno del Programa Vaso de Leche que entrega Municipalidad Provincial de San Ignacio, no alcanzan siendo insuficiente (58%). Herrera (2019) en el estudio de tesis realizado en el Distrito de Catacaos del departamento de Piura, concluye lo siguiente: de la muestra de 218 socias un 34.90% tienen un bajo nivel de satisfacción del PVL, se debe por el nivel bajo en puntualidad, atención y distribución del programa; falta de compromiso de las socias y del encargado de la municipalidad

La localidad de Coishco es uno de los distritos que se encuentra ubicado al norte de la provincia del Santa, ubicado en Ancash, su actividad económica está ligado al sector pesca, geográficamente pertenece al departamento de Ancash, con una población de 15, 979 (levantamiento censal de 2017), siendo su principal actividad económica la pesca y las industrias pesqueras, con una población de 25% pobre aproximadamente 4,000 hab., y un 1,7% del distrito en extrema pobreza (CEPLAN publicado 2017); la Municipalidad atiende a la localidad de Coishco con 25 comités de un total de 810 usuarias del Programa de Vaso de Leche a la población vulnerable de 0 a 6 años de edad y madres gestantes que son de primera prioridad, niños de 7-13 años, tercera edad y personas afectados con tuberculosis. El nivel de anemia en niños menores de tres años en la zona es de 47.5%, mientras que en la región es de 42.8%, la población hace críticas a la labor que realiza el programa de Vaso de Leche de la municipalidad como la falta de supervisión de los comités, que no se atiende a las personas mayores de edad, mayor fiscalización de los padrones etc.

De la problemática descrita nos planteamos como problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco - Ancash, 2022?

La investigación se justifica o es importante, porque permitirá mostrar a través de resultados y datos estadísticos la situación por la que atraviesa el Programa Social del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Coishco y se buscara despertar en las autoridades un mayor compromiso y manejo

responsable de los recursos económicos que son transferidos por el estado para apoyo a la población pobre y de extrema pobreza. En lo social se dará una mejor atención a los beneficiarios del programa de alimentación, como son las poblaciones más vulnerables de la localidad: niños, madres gestantes, lactantes, ancianos, etc., disminuyendo la desnutrición y la anemia para tener personas más sanas, saludables y productivas en beneficio de nuestro país. El aporte será por medio de un instrumento o cuestionario nuevo, que será construido a partir de la matriz de operativización de la variable y que podrán ser replicados en otros contextos de investigación.

Como objetivo general de nuestra investigación, nos planteamos: **Describir** el nivel de **Satisfacción** en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche en el distrito de Coishco, - 2022. Y, como objetivos específicos: **Describir** el nivel de calidad en la satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche; **Describir** el nivel de atención en la satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche; **Describir** el nivel de puntualidad en la satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche; **Describir** el nivel de distribución en la satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Nacionales

Villanueva (2019) en su estudio de investigación para obtener el posgrado de maestría, desarrollada en una muestra de 133 personas a quienes se encuestaron se hicieron preguntas abiertas y cerradas, concluyendo: El 72.9% de las usuarias se muestran indiferentes al programa; y el 25.6% y 1.5% resultan conformes e inconformes respectivamente, lo que refleja que no se logra cumplir el objetivo principal de dicho programa disminuir la desnutrición de la niñez; existe malestar por la poca cantidad de alimentos distribuidos, desorganización de los comités, ineficiente selección de beneficiarios, mala atención de los responsables del programa, entre otros.

Herrera (2019) en su estudio de tesis para obtener el postgrado de maestría, se trabajó con una muestra aleatorio de 218 socias, para ello se utilizó el instrumento cuestionario y lista de cotejo, concluyendo en lo siguiente: a). 34.90% del total de beneficiarias del programa alimentario tiene baja aceptación, 33% un nivel alto de satisfacción del programa; como consecuencia de un nivel bajo de satisfacción en puntualidad, atención y distribución del programa. Esta insatisfacción es por la falta de compromiso del personal de la municipalidad y de las socias del programa: b). De Las beneficiarias un 34.90% cuentan con un nivel bajo de satisfacción en puntualidad y un 27.10% tienen un nivel alto de satisfacción de puntualidad; no asisten a las capacitaciones y llegan tarde a las reuniones, preparan muy tarde el desayuno perjudicando a los niños; c). En la dimensión de la calidad, un 42.70% tienen un nivel bajo en satisfacción de la calidad, y un 30.70% tiene un nivel alto de satisfacción en calidad; la razón es por el proceso de selección no es efectivo, las demás etapas tampoco se llevan adecuadamente: selección, empadronamiento, distribución, supervisión y control; d). Con respecto a la satisfacción de atención el 41.70%, tienen un nivel bajo de satisfacción en atención y un 27.50 % tienen un nivel alto de satisfacción, esto ocurre por el estrés que pasan las madres al momento de elaborar el desayuno, en sus casas no tiene las condiciones mínimas

algunas. Falta de capacitación y asesoría de la municipalidad; d). En la dimensión de la distribución, 34.90% están con un nivel bajo de satisfacción, y un 29.80% con un nivel alto de satisfacción en distribución del programa de Vaso de Leche, esto resulta por la poca cantidad de alimento que se entrega y no es suficiente, además no existe una supervisión de parte del estado al gobierno local. MIDIS, 2016 (citado por Herrera, 2019), el programa de Vaso de Leche atiende a los usuarios con una alimentación diario de lácteo en cualquiera de sus formas, con la satisfacción en puntualidad, calidad, atención y distribución a una población en estado de pobre y extrema pobreza.

Ibáñez (2020) en su trabajo de tesis de postgrado, la muestra fue de 91 beneficiarias, se aplicó la técnica de la encuesta, conclusión: El porcentaje del 50% de beneficiarios están muy satisfechos, 32.35% satisfechos, sumando el 80% aproximadamente están satisfechos; con respecto a la puntualidad el 60% se encuentran satisfechos, el 79.4% opina que se renueva periódicamente la directiva, los beneficiarios el 85.29% manifestaron que el lácteo que reciben es de buena calidad, y el 14.71% respondieron que no siempre tienen un mal olor y sabor. El 44.1% opinaron que el programa asiste a los que más necesitan, y el 33.8% mencionan que dicho programa alimentario apoya a quienes no requieren este apoyo social. La mayoría de beneficiarios el 79.4% manifiestan que la administración debe continuar.

Zúñiga (2019) en su estudio de tesis para obtener el grado de maestría, desarrollada en una muestra de conformada por 144 personas favorecidas, concluye en lo siguiente: Luego de aplicar la encuesta con respecto a la variable satisfacción de los beneficiarios se obtiene un nivel regular con el 45.1% de los beneficiarios y los que responden que se encuentran insatisfechos es el 21.5% son aquellos beneficiarios que manifiestan que el Vaso de Leche no cumple su labor social de mejorar la nutrición en la población.

Sotomayor (2021) en un trabajo de investigación de tesis para optar el grado de maestría, se desarrolló en una muestra conveniencia a 310 participantes, se aplicó una ficha de encuesta para la recolección de datos,

se obtuvo como conclusión lo siguiente: como un factor importante que se va a asociar a la aceptación del vaso de leche de los comités, edad menor de 30 años, que se encuentre sin empleo y que tenga estudios secundarios. Otero (2019) en su tesis para obtener la maestría, la muestra fue de 64 madres, se empleó la técnica de la encuesta, las conclusiones son: Existe correlación positiva, es significativo la variable calidad y supervisión; se encontró correlación positiva, significativa entre variables.

Castillo (2018) en su trabajo de investigación, se realizó el estudio con una muestra de 15 presidentas de club de madre, se aplicó un cuestionario de escala de tipo Likert, obteniéndose los siguientes resultados, a). Para la organización y ejecución del programa se obtuvo un nivel bajo con 47%, b). Se obtuvo con respecto a la actividad almacenamiento para los insumos que provee el programa se encontró en un nivel bajo de 47%, c). En cuanto la preparación y distribución a las socias en el comité de madre, se encontró en un nivel bajo de 53%, d). La actividad de focalización y el nivel de gestión con el vaso de leche y el reparto de los alimentos adicionales y complementarios se halló en nivel medio de 67% y 60% respectivamente.

Lozano (2018) en su estudio para obtener el posgrado de maestría, se trabajó con una muestra, obtenida de 60 trabajadores personales que laboran en el área administrativo de la Municipalidad Provincial de Tambopata, el instrumento que se aplicó en este trabajo es la preguntas cerradas, se encontró los siguientes resultados: la cantidad de 60% de beneficiarios lo califican a la variable en regular, y un 23.3% casi nunca se sienten satisfecho, los beneficiarios casi siempre se sienten satisfecho un 15%, y como nunca el 1,7%.

Zapata (2020) en su trabajo de investigación para obtener el postgrado de maestría, para este trabajo de investigación se trabajó con la muestra de 108 beneficiario, en cuanto la variable "Satisfacción del Programa Vaso de Leche" (SPVL) se utilizó el instrumento de la técnica de la encuesta, se concluye: Después de realizado la encuesta a la cantidad de la muestra el 91.7% de los beneficiarios resulta con un nivel alto de satisfacción, y una cantidad de 4.6% que se ubica en un nivel medio, y por último un 3.7% que se representa en un nivel bajo; por otro lado, en la dimensión calidad el 76.9%

de beneficiarios muestran un alto nivel de cumplimiento, y el 14.8% de beneficiarios responden un cumplimiento medio y con respecto al cumplimiento de la entrega, el 75.0% de beneficiarias responden en un nivel alto, y el 15.7% se ubican en un nivel medio de compromiso de entrega.

Antecedentes internacionales

De la variable en estudio “satisfacción”, Torrecilla (1999) menciona que es un concepto ideal que la persona usa para medir el grado con que el producto sirve para la finalidad que se estableció. Para Arango (2005) “las necesidades calóricas en los niveles bajos de ingreso en familias pobres, se acostumbran a una alimentación que sea de grandes volúmenes de comida, y a un precio menor, como es el caso de alimentos de ricos en carbohidratos, cereales, y muy poco en alimentos ricos en vitaminas, minerales y proteínas (p.99). Ocegüera (2003) menciona que la “seguridad alimentaria se evalúa con la manera de alimentación, en cuanto a la cantidad y calidad de los nutrientes, en cuantos sus componentes internas, como son las vitaminas, minerales, carbohidratos, grasas y proteínas. La inseguridad alimentaria vendría hacer lo contrario cuando la alimentación no cumple la cantidad mínima requerida o este es inexistente, solo con este incremento tiene importancia real para la seguridad nacional” (p.23).

Pérez et al (2011), define la “satisfacción”, del latín *satisfacción*, es un comportamiento de saciar o saciarse de una necesidad; a la vez pagar una exigencia, tranquilizar, sosegar, premiar un mérito, enaltecer y reconocer. Y, la expresión “beneficiarios”, según la Real Academia Española (2014), define como una persona que resulta favorecida, como “la recepción de algo, cosa u objeto que genera un estado de comodidad en quien lo recibe”. De lo que podemos inferir lo que “la satisfacción de los beneficiarios” se refiere a la comodidad experimentada por las personas que reciben un servicio a cambio de nada.

La dimensión la calidad, Rubio (2017) lo define “los padres de familia a través del CAE, cumplen un rol muy importante para realizar la verificación de la calidad del servicio alimentario que se proveen en las instituciones educativas” (p.59). Al respecto Gonzales et al (2011) menciona que el

concepto de calidad ha ido evolucionando en todos los sectores económicos, tanto en el sector industrial y de servicio, últimamente está tomando importancia en la administración pública, lo que va hacer que se modifique la visión introspectiva del diseño del producto y/o servicio, tomando en cuenta las necesidades y deseos del cliente, (p.81). Tomas (2019, p.63-64) en su trabajo de investigación concluye: “un consumidor considera que los aspectos más importantes son las características sensoriales del producto: sabor, apariencia y frescura del producto. La certificación y la marca brindan al consumidor información sobre el producto no solo relacionada con la procedencia, sino también, algunos aspectos sociales y éticos”. Bravo et al (2010, p.23) La alimentación que se provea en los programas sociales “Vaso de Leche”, se debe adquirir el producto en diversas formas, o un producto que sea enriquecido lácteos, o alimentos nacionales de 90% de mezclas fortificadas como harina de quinua, haba, kiwicha, cebada, arroz, maca, y otros productos. Se debe adquirir productos de mayor valor alimentario y de menor costo. Sintetizando estos conceptos se puede decir que los usuarios juegan un rol importante en la verificación de la calidad de un producto, la evolución del control de calidad de la industria a la administración pública exige que las organizaciones que brindan servicio al sector público cumplan las necesidades del cliente, las marcas de calidad y las certificaciones de calidad brindan información del producto relacionada a su procedencia. La calidad para Ishikawa (1985, p.41) es producir, planear, elaborar y mantener un producto de calidad más accesible y agradable para el consumidor.

Para Salazar (2016) la dimensión de la distribución, con la entrega de los alimentos lo que se desea es mejorar la asistencia a las escuelas, disminuir las repeticiones, la deserción escolar y aumentar la capacidad de aprendizaje al proveerles un alimento rico en nutrientes (p.88). Giménez (2017) menciona, la utilidad al subsidiarse a los alimentos y a la existencia de la intervención estatal en la distribución, estas al ser más complejas y a mayor escala, tiendena ser más complicadas el control de la distribución, ocasionando la disfunción de este proceso que va ser fácil del aprovechamiento de la corrupción. Sintetizando el concepto de la dimensión de distribución diremos, con la distribución de los alimentos a los escolares

se quiere incrementar la asistencia, y disminuir la ausencia escolar. La reforma para mejorar la intervención en la distribución estatal de los alimentos es que sea eficiente, dirigirlas a los más pobres y mejorar las exigencias nutricionales.

La dimensión puntualidad, es definida por Hashimoto (2008) menciona que “puede ser interesante ver, como antecedente de la historia social de la tecnología, cómo los nuevos productos de ingeniería transformaron la percepción del tiempo entre los japoneses comunes en esta época” (p.136). Para Basit et al (2019) en un estudio realizado los resultados muestran el impacto de la puntualidad en los estudiantes de la escuela secundaria en el distrito de Bannu, una fuerte disciplina y se realiza las tareas dentro del tiempo seleccionado, trae cambios positivos en los comportamientos de los estudiantes, (p.85). Por lo tanto, sintetizando diremos que los productos tecnológicos han traído una nueva percepción de economizar el tiempo, además la disciplina de la puntualidad trae un impacto positivo en la sociedad.

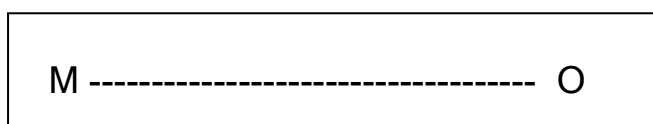
Ariza et al (2015) define a la dimensión de atención, como acciones a través de la cuales una empresa, va a gestionar con sus usuarios actuales o potenciales, que puede ser antes o después de haber realizado la compra, con el objetivo de lograr un nivel de satisfacción lo antes posible. Asimismo, Roos (2008) menciona en su trabajo de investigación “los clientes pueden percibir el servicio de soporte como más importante que el servicio central, fomenta la visión dinámica sobre el servicio de atención al cliente relacionado con el servicio principal.” (p.95). Para Atkinson (2011), Atención al cliente, debería ser un procedimiento de dar un servicio de alta calidad tanto a los clientes internos o externos. (p.6), sintetizando la definición de la dimensión atención: son procedimientos, mediante los cuales una institución, empresa, etc. gestiona con sus clientes antes o después de la compra de un producto un nivel de satisfacción, dándoles un servicio de soporte y de calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación se ubica en básica, llamada también pura, Muñoz (2011, p.25), lo define que su característica es generar conocimiento. Tiene como finalidad analizar y explicar los hechos, produciendo conocimiento para el desarrollo de nuevas teorías. La investigación pura son estudios que se enfocan en la invención del conocimiento por medio de métodos de investigación con el propósito de investigar la realidad para incrementar el conocimiento, para hacer análisis, interpretar, explicar y dar a conocer los secretos de la ciencia, la filosofía o la naturaleza.

El diseño de investigación utilizado correspondió al diseño descriptivo simple que de acuerdo a Valderrama et al (2019, p.23) menciona; este diseño, el objetivo es observar, describir y documentarse de los aspectos de una situación que ocurre en un ámbito natural. Consiste en examinar todas las características de la muestra, identifica fenómenos, variables, definición de conceptos operacionales, y lo que se pretendió en esta investigación es dar a conocer o mostrar el estado de la variable. Este diseño tuvo como esquema:



Donde:

M = Muestra (Personas beneficiarias de Coishco)

O = Observación variable (Medición de la satisfacción)

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Satisfacción de los beneficiarios

Definición conceptual. - Es el grado o intensidad que el cliente emplea para medir el producto de acuerdo a la finalidad que fue establecido (Torrecilla, 1999).

Definición conceptual. - Son los grados de satisfacción que el usuario considera al evaluar las características del producto o servicio, y comprende los aspectos o dimensiones como la calidad, distribución, atención y puntualidad, procesos que serán medidos por medio de un cuestionario de preguntas cerradas.

Indicadores. – Características sensoriales de alimentos, certificado de calidad, marca reconocida, capacitación en calidad a las beneficiarias, asistencia de escolares, focalización de beneficiaria, alimentos nutritivos, coordinación de la entrega del producto, soporte a los comités como organizaciones sociales de base, recepción de quejas por el Vaso de Leche, La entrega de insumos con vehículos rápidos y seguros, entrega puntual de insumos por PVL, hábitos de puntualidad en los comités del PVL.

Escala de medición. – La escala de medición es el Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población fue un grupo de estudio del cual deseábamos observar un hecho social, Satishprakash (2020, p.10) lo define: La población es el conjunto o grupo del total de unidades sobre las que se van a efectuar los resultados de la investigación. Sánchez (2019, p.160) lo define como un grupo de elementos que deben ser analizados, pero por su extensión resulta difícil o imposible, por lo que se debe extraer una muestra que se a representativo. En nuestro estudio, la población estuvo constituida por N = 891 beneficiarias del programa de “vaso de leche”, que es la población vulnerable que debe ser atendida con una alimentación rico en nutrientes para menores de 6 años, madres en estado de lactancia, ancianos y personas tebecianas.

PROGRAMA VASO DE LECHE DEL DISTRITO COISHCO		
Atención	N° Comités	beneficiarias
Total	25	891

Fuente: Gerencia de Desarrollo Social de MD. Coishco

La muestra fue un subconjunto de una población, Satishprakash (2020, p.11) lo define “la muestra es una parte de la población en investigación”. En nuestra investigación fue una muestra probabilística, que según Adwok (2015, p. 29) lo considera “el proceso de seleccionar un grupo más pequeño de participantes”, y estuvo constituida por n = 268 beneficiarias del programa de “Vaso de Leche”, la cual se obtuvo por medio de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot 0,5^2}{\frac{(N-1) \cdot E^2}{C^2} + 0,5^2} ; E = 0,05 \text{ y } C = 1,96; n = \dots$$

N: tamaño de la población; E: porcentaje de error; C: Confiabilidad
La elección de los conformantes de la muestra se realizó de manera aleatoria (sorteo o rifa).

3.4. Técnica e instrumentos.

Para Sánchez (2022, p.23) el instrumento cumple una actividad en la acumulación y organización de datos, para facilitar un fácil procesamiento, análisis y toma de decisiones. Se aplica la técnica de la encuesta, que por su versatilidad ayudó a recoger la información con más precisión y rapidez, al respecto López (2015, p.6) menciona que “la encuesta técnica de investigación social más usado que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, siendo una actividad cotidiana que es de mucho uso para los trabajos de investigación de diferentes índoles por su fácil aplicación.

Para recopilar la información se utilizó las preguntas en un cuestionario de preguntas cerradas del tipo **Escala de Likert**, que de

acuerdo a Saavedra (2021, p.7) afirma que “es una escala psicométrica utilizada principalmente en la investigación cuantitativa para comprensión de opiniones y actitudes” (Siempre — 3; A veces — 2; y, nunca -1). Para el **cuestionario de la variable Satisfacción**, se han elaborado 26 ítems o reactivos.

Validez y confiabilidad de los instrumentos.

La validez fue definida por Villasis et al (2018, p.414) quien señala: Validez en investigación hace referencia a lo que es verdadero o que se acerca a la verdad. Drive et al (2020, p.30) menciona la validez del instrumento para medir con precisión, sin confusión en situaciones similares, para ello debe de haber una relación directa con la dimensión o variable. En un estudio Borsbom et al (2004,p.12) menciona que la integración de la teoría psicológica, la construcción de pruebas y el análisis de datos, ayudan de la mejor manera de abordar el problema de la validez, valdría la pena desarrollar teorías del comportamiento de respuesta en diferentes dominios, lo que podría conducir a un mayor grado de integración entre la psicometría y la psicología que el que existe en la actualidad. En este estudio, la validez se determinó por medio del juicio de expertos, siendo un experto el docente de la experiencia curricular, quien evaluó la metodología de la construcción del instrumento; y, el otro experto, un especialista profesional con posgrado de magister, quien revisó los ítems, así mismo la relación con las variables y sus dimensiones.

Muestra piloto:

- Se utilizó para recoger información útil para determinar la confiabilidad del instrumento.
- Fue una muestra más pequeña que la muestra de la investigación (12 beneficiarias).
- Este grupo de muestra piloto correspondió a las socias de los comités de Vaso de Leche del Distrito de Chimbote, que poseían las mismas características de la población en estudio.

La **confiabilidad** de los instrumentos fue definida por Manterola et al (2018, p.309), quien lo define, como un instrumento confiable, seguro que se puede repetir en cualquier contexto similar con resultados muy parecidos. Livingston (2018, p.15) define a la confiabilidad como la capacidad en que los puntajes de las pruebas no se ven afectados por factores aleatorios, por la cuestión del azar, la puntuación del examinado no dependa del día, hora; las preguntas y los calificadores específicos. A través de la prueba estadística Alfa de Crombach, en una muestra piloto de $n = 12$, obteniéndose para el primer instrumento de la variable V1, $\alpha = 0,68276$, lo que indicaba que el instrumento es muy confiable y se aplicó al contexto de la investigación.

3.5. Procedimientos.

Para ejecutar el desarrollo de la investigación se realizaron las siguientes actividades identificación y formulación del problema de investigación; copiar información de los antecedentes y del marco teórico, se elaboró la matriz de operativización de la variable, se construyeron los instrumentos, se determinó la validez y confiabilidad de los instrumentos, se administraron los instrumentos, se obtuvieron los resultados, se realizó la discusión y se obtuvieron las conclusiones.

3.6. Método de análisis de los datos.

Para Hernández (2012, p.14), la técnica de estadística descriptiva de datos, va a permitir reducir la masa de datos a unos pocos indicadores donde se podrá describir detalladamente el comportamiento de la variable. Imran et al (2020, p.1) menciona que se debe utilizar un enfoque de análisis de datos descriptivo, junto con un análisis predictivo, para producir información sobre la variable en análisis. En un estudio Atmowardoyo (2018, p. 198) que el análisis de datos en un estudio descriptivo puede involucrar análisis CUAN y/o análisis CUAL. La encuesta fue diseñada para investigar la perspectiva de una gran población sobre un evento o problema particular. El estudio de correlación también implicó un análisis de datos

cuantitativos, ya que fue diseñado para averiguar el índice de correlación del coeficiente entre dos variables predominantes. En cuanto el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva como la frecuencia de tablas y la figura porcentual siendo muy útil para nuestro procesamiento de los datos se utilizó la hoja de cálculo Excel.

3.7. Aspectos éticos.

La ética según Resnik (2013, p.2) “también se puede definir como un método, procedimiento o perspectiva para actuar y para analizar problemas y asuntos complejos”. En esta investigación, la información recogida se utilizó para fines académicos, se respetó el anonimato de la fuente y solo se aplicó los instrumentos con autorización de las personas y/o autoridades comprometidas en el estudio. Además, los datos recogidos no fueron manipulados de manera subjetiva y se presentaron de acuerdo a los resultados obtenidos. También Bartneck et al (2021, p.19) concluye “la ética se puede definir como el análisis de las acciones humanas desde la perspectiva del “bien” y el “mal”, o de lo “moralmente correcto” y “moralmente incorrecto”. Rich (2019, p.4) menciona que la ética es un concepto de filosofía, es algo sistemático para entender, se requiere hacer análisis y poder diferenciar lo correcto de lo incorrecto, lo malo de lo bueno, para ello hacemos uso de la capacidad de admirar o rechazar y de esta manera ello ayudara a buenas relaciones entre los seres humanos. Para Dimmock et al (2017, p.3), la ética se ocupa de temas que diferencian el bien del mal, y que son parte de nuestro desarrollo social y que desde la niñez constantemente se va diferenciando lo bueno de lo malo.

IV. RESULTADOS

Luego de procesar estadísticamente la información recogida de las variables en estudio, presentamos los resultados de acuerdo a nuestros objetivos de investigación.

4.1. Del objetivo general:

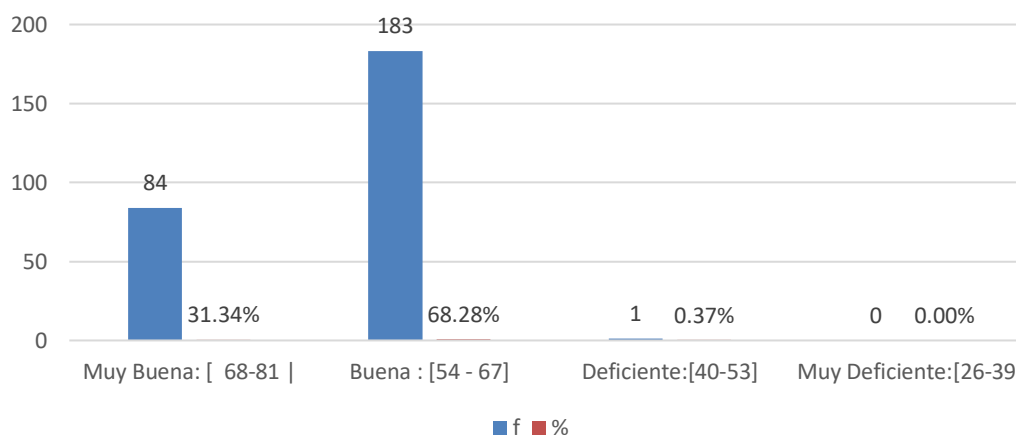
Tabla N. 4.1.

Nivel de Satisfacción en los beneficiarios del PVL de Coishco.

Nivel de medición	f	%
Muy Buena: [68-81	84	31.34
Buena: [54 - 67]	183	68.28
Deficiente: [40-53]	1	0.37
Muy Deficiente: [26-39]	0	0.00
Total	268	100%

Figura N. 4.1.

Nivel de Satisfacción en los beneficiarios del PVL de Coishco.



Descripción estadística. – De la tabla y figura N. 4.1. de la muestra encuestada, se observa que un significativo 68.28 % de los usuarios lo califica de buena la Satisfacción en los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco, un 31.34 % de muy buena; y, tan solo 0,37% deficiente y 0% muy deficiente.

4.2. De los objetivos específicos:

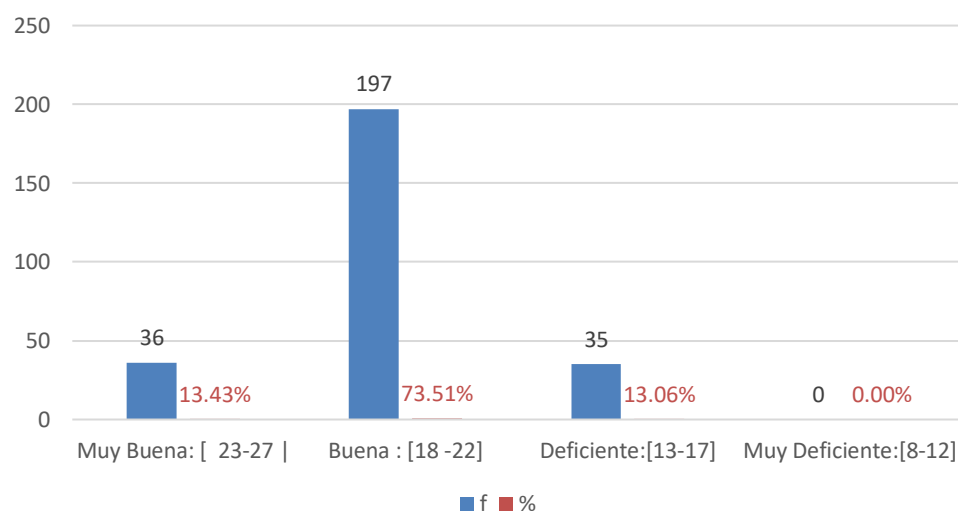
Tabla N. 4.2.1.

Nivel de calidad en la satisfacción de los beneficiarios del PVL de Coishco.

Nivel de medición	f	%
Muy Buena: [23-27	36	13.43
Buena: [18 -22]	197	73.51
Deficiente: [13-17]	35	13.06
Muy Deficiente: [8-12]	0	0.00
Total	268	100%

Figura N. 4.2.1.

Nivel de calidad en la satisfacción de los beneficiarios del PVL de Coishco



Descripción estadística. – De la tabla N.4.2.1. y figura N. 4.2.1. de la muestra en análisis, nos muestra que un significativo 73.51% de los beneficiarios califica de buena la calidad en la satisfacción del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco, mientras que un 13.43 % de los usuarios lo califica de nivel de muy buena; y, solo un 13.06 % considera que el nivel de calidad es deficiente.

Tabla N. 4.2.2.

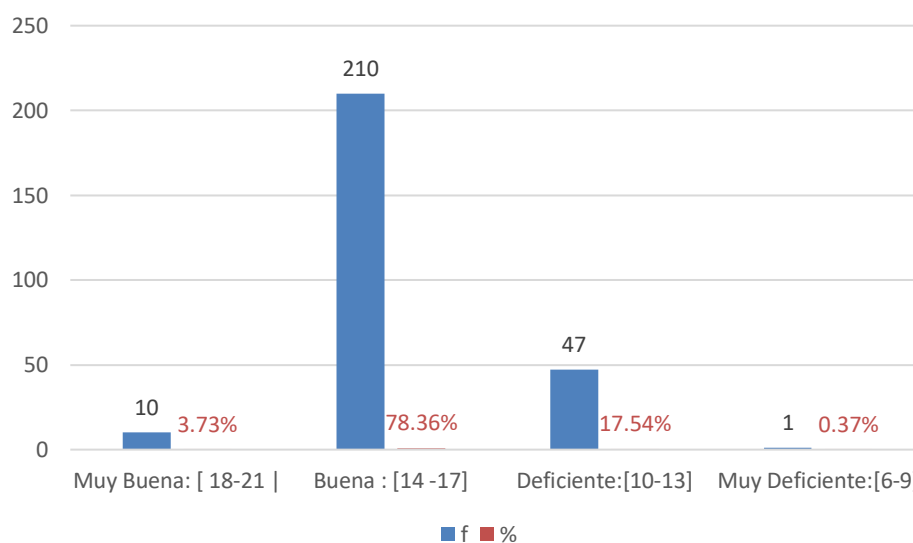
Nivel de atención en la satisfacción de los beneficiarios del PVL de Coishco

Nivel de medición	f	%
Muy Buena:[18-21 Buena:[14 -17]	10	3.73
Deficiente:[10-13]	210	78.36
Muy Deficiente:[6-9]	47	17.54
Total	268	100%

Fuente: Base de datos Anexo

Figura N. 4.2.2.

Nivel de atención en la satisfacción de los beneficiarios del PVL de Coishco



Descripción estadística. – De la tabla N. 4.2.2 y figura N. 4.2.2. de la muestra en análisis, nos muestra que un significativo 78.36% de los beneficiarios califica de buena el nivel de atención en la satisfacción del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco, mientras que un 3.73 % de los usuarios lo califica de nivel de muy buena; 17.54 % considera que el nivel de atención es deficiente y un 0.37% lo califica de muy deficiente.

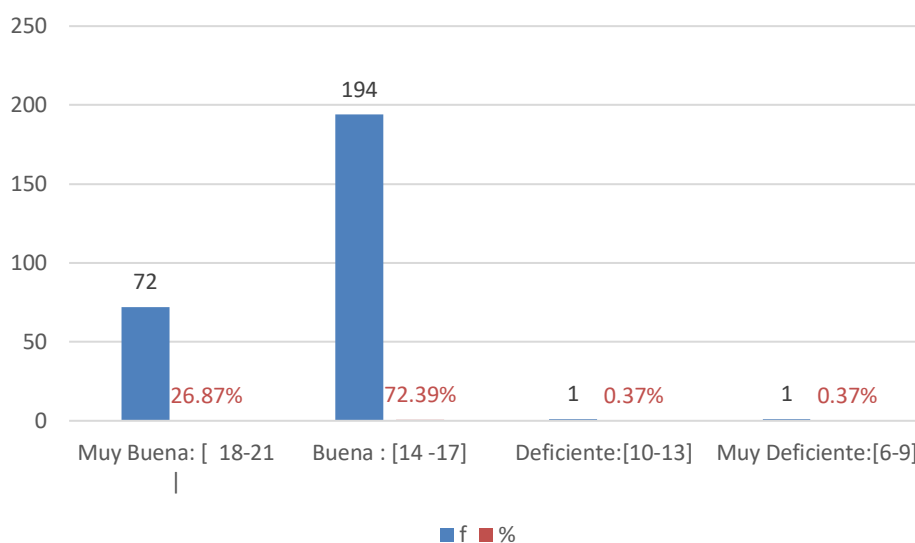
Tabla N.4.2.3.

Nivel de puntualidad en la satisfacción de los beneficiarios PVL de Coishco.

Nivel de medición	f	%
Muy Buena: [18-21]	72	26.87
Buena: [14 -17]	194	72.39
Deficiente: [10-13]	1	0.37
Muy Deficiente: [6-9]	1	0.37
Total	268	100%

Figura N. 4.2.3.

Nivel de puntualidad en la satisfacción de los beneficiarios PVL de Coishco.



Descripción estadística. – De la tabla N. 4.2.3. y figura N. 4.2.3. de la muestra en análisis, nos muestra que un significativo 72.39 % de los beneficiarios califica de buena el nivel de puntualidad en la satisfacción del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco, mientras que un 26.87% de los usuarios lo califica de nivel de muy buena; un 0.37% considera que el nivel de atención es deficiente, y un 0.37% también califica de muy deficiente.

Tabla N. 4.2.4.

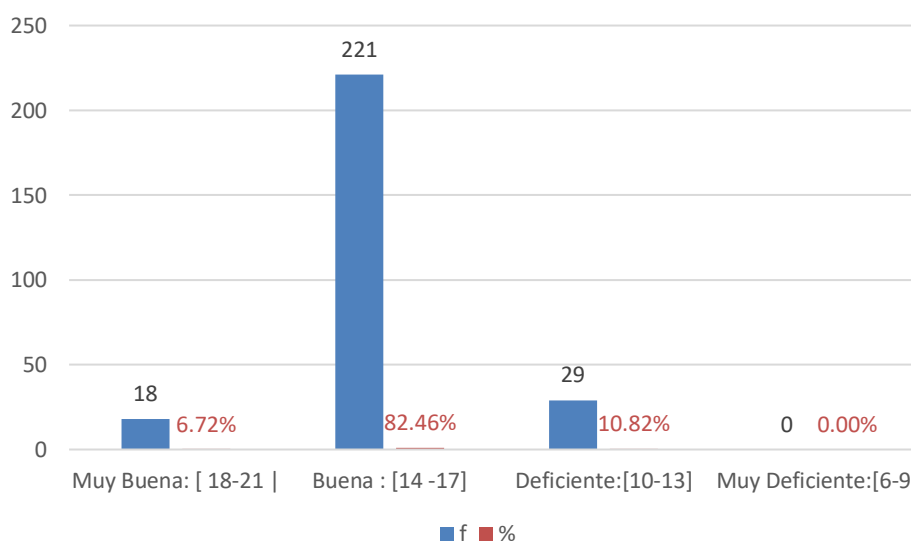
Nivel de distribución en la satisfacción de los beneficiarios PVL de Coishco.

Nivel de medición	f	%
Muy Buena: [18-21]	18	6.72
Buena: [14 -17]	221	82.46
Deficiente: [10-13]	29	10.82
Muy Deficiente: [6-9]	0	0.00
Total	268	100%

Fuente: Base de datos Anexo

Figura N.4.2.4.

Nivel de distribución en la satisfacción de los beneficiarios PVL de Coishco.



Descripción estadística. – De la tabla N.4.2.4. y figura N. 4.2.4. de la muestra en análisis, nos muestra que un significativo 82.46 % de los beneficiarios califica de buena el nivel de distribución en la satisfacción del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco, mientras que un 6.72 % de los usuarios lo califica de nivel de muy buena; y, un 10.82 % considera que el nivel de distribución es deficiente.

V. DISCUSIÓN

Para realizar el trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, con un cuestionario de 26 ítems, previamente fueron validados por juicio de expertos y por una muestra piloto. Los resultados para el nivel de Satisfacción se presentan en la tabla N. 4.1. y figura N 4.1. de la muestra encuestada, se observa que un significativo 68.28 % de los usuarios lo califica de buena la Satisfacción en los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco, un 31.34 % de muy buena; y, tan solo 0,37% deficiente y 0% muy deficiente; Ibáñez (2020) en su trabajo de investigación realizado en el distrito de Ferreñafe, halló algo similar que el nuestro, 32.35% satisfechos, 50% muy satisfechos, obteniendo un 83.35% de satisfechos; en nuestro caso los beneficiarios satisfechos es de 93.62%, en ambos casos tenemos una gran mayoría de beneficiarios contentos con el servicio brindado por el programa de “Vaso de Leche”, esto ocurre como dice Pérez et al (2011), define la Satisfacción, del latín *satisfacción*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio”. Además, Torrecilla (1999) nos dice que la satisfacción es un concepto ideal que una persona usa para medir el grado con que un producto o servicio sirve para la finalidad que se estableció; para Arango (2005) menciona que las necesidades calóricas en las familias pobres se cubren con alimentos ricos en carbohidratos y cereales, con muy poco valor en proteínas, vitaminas y minerales, lo que se puede inferir que la población beneficiaria del programa de “Vaso de Leche” del distrito de Coishco están satisfechos con la provisión de los alimentos al haberse cumplido las exigencias de las dimensiones de la satisfacción como son la calidad del servicio, la atención, distribución y la puntualidad como dice MIDIS, 2016 (citado por Herrera, 2019), el programa de Vaso de Leche atiende a los usuarios con una alimentación diario de lácteo en cualquiera de sus formas, con la satisfacción en puntualidad, calidad, atención y distribución a una población en estado de pobre y extrema pobreza.

Con respecto al nivel de calidad en la satisfacción del programa del Vaso de Leche, la tabla N. 4.2.1 y figura N 4.2.1., nos muestra que un significativo 73.51% de los beneficiarios califica de buena la calidad en la satisfacción del Programa de

“Vaso de Leche” de Coishco, mientras que un 13.43% de los usuarios lo califica de nivel de muy buena; y, solo un 13.06% considera que el nivel de calidad es deficiente. En un trabajo de investigación realizado por Zapata (2020) con los beneficiarios del Distrito Moche, con una muestra de 108 personas, encontró para la dimensión calidad el 76.9% de beneficiarios muestran un alto nivel de cumplimiento, y el 14.8% de beneficiarios responden un cumplimiento medio, obteniendo un total de cumplimiento de la dimensión calidad el 91.7% mayor al obtenido de 87% por nuestro trabajo de investigación de la dimensión de la calidad del programa de “Vaso de Leche “ del distrito de Coishco; estos resultados difieren bastante del obtenido por Herrera (2019) en su estudio de tesis del Distrito Catacaos, se trabajó con una muestra aleatorio de 218 socias, para ello se utilizó el instrumento cuestionario y lista de cotejo, encontrando lo siguiente: En la dimensión de la calidad, un 42.70% tienen un nivel bajo en satisfacción de la calidad, y un 30.70% tiene un nivel alto de satisfacción en calidad, demostrando que estos resultados no son significativos para la dimensión calidad, estos resultados es como menciona Tomas (2019, p.63-64) “Un consumidor considera que los aspectos más importantes son las características sensoriales del producto: sabor, apariencia y frescura del producto. La certificación y la marca brindan al consumidor información sobre el producto no solo relacionada con la procedencia, sino también, algunos aspectos sociales y éticos”, como analizamos la teoría el consumidor evalúa las características sensoriales del producto como son el sabor, apariencia, frescura que van determinar para que el consumidor califique el grado de calidad del producto, además se guiara por otros aspectos como son la certificación de garantía de calidad del producto, el empaque y toda información que ayudara a tener la plena de seguridad de ser un alimento nutritivo. En cuanto la calidad Bravo et al (2010, p.23) menciona, la alimentación que se provea en los programas sociales “Vaso de Leche”, estas pueden ser leche en cualquiera de sus formas, o un producto enriquecido lácteo, o alimentos que contengan un 90% de insumos nacionales como harinade quinua, kiwicha, haba, maca, cebada, avena, arroz y otros productos nacionales. De la teoría mencionada podemos inferir que los alimentos que provee los programas sociales de “Vaso de Leche” tienen que cumplir las exigencias de presentaciones y de requisitos nutricionales. El programa entrega hojuelas precocidas de kiwicha,

avena, maíz chufra, soya, tarwi, proteína aislada de soya fortificado con vitaminas y minerales, con certificación de calidad.

En la encuesta realizada con respecto al nivel de atención en el programa del Vaso de Leche, la tabla N. 4.2.2. y figura N. 4.2.2., nos muestra que un significativo 78.36 % de los beneficiarios califica de buena el nivel de atención en la satisfacción del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco, mientras que un 3.73 % de los usuarios lo califica de nivel de muy buena; y, un 17.54 % considera que el nivel de atención es deficiente; los resultados encontrados difieren con los de Herrera (2019) en su estudio de tesis, que trabajó con una muestra aleatorio de 218 socias, para ello utilizó el instrumento cuestionario y lista de cotejo, concluyendo en lo siguiente: Con respecto a la satisfacción de atención el 41.70%, tienen un nivel bajo de satisfacción en atención y un 27.50% tienen un nivel alto de satisfacción. La atención al cliente como menciona Aritza et al (2015) es la forma como la entidad gestiona con sus usuarios actuales o potenciales que puede ser antes o después de hacer entrega de los alimentos, con el objetivo de lograr satisfacción del beneficiario. Para Roos (2008) los clientes se sienten satisfechos con el apoyo constante, y de las necesidades del servicio que brinde la entidad, demostrando que el beneficiario es lo más importante. En otro trabajo de investigación realizado por Kuhs (2021) concluye que además de mejorar el acceso de alimentos para los niños pequeños en guarderías, el entorno donde los niños reciben el cuidado debe ser muy satisfactorio, por lo que podemos inferir de la gran diferencia de resultados encontrados, es debido como dice la teoría el de estar pendiente del usuario, con las entregas de los alimentos en los momentos oportunos, muestras de respeto y sin marginación de ningún índole por color, sexo, ideas políticas o religión. El nivel de atención en la satisfacción del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco, con calificativo de buena resulta del trabajo que la entidad tiene como es el apoyar a los beneficiarios, mejorar los centros de atención, dar muestras de respeto por el personal que está a cargo del programa del Vaso de Leche de la municipalidad.

En la encuesta para determinar el nivel de puntualidad en el programa del Vaso de Leche, la tabla N. 4.2.3. y figura N. 4.2.3. nos muestra que un

significativo 72.39% de los beneficiarios califica de buena el nivel de puntualidad en la satisfacción del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco, mientras que un 26.87 % de los usuarios lo califica de nivel de muy buena, deficiente 0.37 %, y un 0.37 % de muy deficiente; este resultado se relaciona con lo encontrado por Ibáñez (2020) en un estudio realizado en Ferreñafe en una muestra de 91 beneficiarias, se aplicó la técnica de la encuesta, con respecto a la puntualidad el 60% se encuentran satisfechos. Así mismo con el trabajo de investigación realizado por Zapata (2020) en su trabajo de investigación de los beneficiarios del Distrito Moche, se trabajó con la muestra de 108 beneficiario, en cuanto la variable, se utilizó el instrumento de la técnica de la encuesta, se concluye: Con respecto al cumplimiento de la entrega, el 75.0% de beneficiarias responden en un nivel alto, y el 15.7% se ubican en un nivel medio de compromiso de entrega. Estos resultados demuestran el compromiso de entrega de los alimentos en el momento oportuno a los beneficiarios del programa de “Vaso de Leche”, ya que se sabe existen cronogramas de entrega que tienen que cumplir los proveedores de los alimentos. Estos resultados difieren bastante por los encontrados por otro investigador Herrera (2019) en su estudio de tesis en el Distrito Catacaos, se trabajó con una muestra aleatorio de 218 socias, para ello se utilizó el instrumento cuestionario y lista de cotejo, concluyendo en lo siguiente: Un 34.90% cuentan con un nivel bajo de satisfacción en puntualidad y un 27.10% tienen un nivel alto de satisfacción de puntualidad; no asisten a las capacitaciones y llegan tarde a las reuniones, preparan muy tarde el desayuno perjudicando a los niños; de ahí que para reforzar la idea citamos Basit et al (2019) menciona que el impacto que puede originar la puntualidad en nuestra sociedad, que una fuerte disciplina de usar el tiempo necesario para nuestras actividades traerá cambios positivos para nuestra comunidad y para nosotros mismos. De lo que se puede inferir que los beneficiarios de los programas de “Vaso de Leche” mencionados en el trabajo de investigación realizado en los distritos de Ferreñafe y Moche, realizan de manera muy positiva la dimensión de la puntualidad, ello ayuda a que exista una armonía entre las socias y el compromiso de preparar puntualmente los desayunos antes de las 7:00 am, para los estudiantes y cumplir con los objetivos del programa alimentario.

Del resultado de la encuesta realizada del nivel de distribución en la satisfacción del programa del Vaso de Leche, la tabla N. 4.2.4 y figura N. 4.2.4. se muestra un significativo 82.46 % de los beneficiarios califica de buena el nivel de distribución en la satisfacción del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco, mientras que un 6.72 % de los usuarios lo califica de nivel de muy buena; y, un 10.82 % considera que el nivel de distribución es deficiente, este resultado difiere de los hallados por los estudios realizados por los siguientes investigadores como Castillo (2018) en su trabajo de investigación para la maestría en los clubes de madres del distrito de Santiago de Cao, se realizó el estudio con una muestra de 15 presidentas de club de madre, se aplicó un cuestionario de escala de tipo Likert, obteniéndose los siguientes resultados, se obtuvo con respecto a la actividad almacenamiento para los insumos que provee el programa un nivel bajo de 47%, en cuanto la preparación y distribución a los beneficiarios en el club de madre, se encontró en un nivel bajo de 53%, siendo un nivel bajo para la dimensión de la distribución; así mismo el investigador Herrera (2019) en su estudio del Distrito Catacaos, se trabajó con una muestra aleatorio de 218 socias, para ello se utilizó el instrumento cuestionario y lista de cotejo, en la dimensión de la distribución, 34.90% están con un nivel bajo de satisfacción, y un 29.80% con un nivel alto de satisfacción en distribución del programa de Vaso de Leche, ambos estudios difieren de los resultados encontrados al aplicar las encuestas en los beneficiarios del “Vaso de Leche” en el distrito de Coishco. Para Salazar (2016) la distribución de alimentos tiene como fin motivar la asistencia a la institución educativa, disminuir los repitentes, así como mejorar el aprendizaje al entregarles un alimento nutritivo; Giménez (2017) menciona que la distribución de los alimentos subsidiados ocasiona muchas veces que se origine la corrupción, siendo mucho mayor si está a cargo de una dependencia estatal, planteando que se debería hacer reformas en tres direcciones como mejorar la eficiencia, dirigir a los más pobres y mayor exigencia nutricional; por lo tanto se puede inferir que la dimensión de distribución debe cumplir muchos aspectos como que la entrega de las raciones sea completa para la cantidad de usuarios, se dé cobertura a más beneficiarios, se realice un empadronamiento responsable, y además una capacitación para que realmente

sepan los usuarios de las bondades de los alimentos del programa de “Vaso de Leche”.

Para realizar el trabajo de investigación Satisfacción de los beneficiarios del programa de “Vaso de Leche” de Coishco – Ancash, 2022, no se encontró muchos estudios de programas sociales alimentarios, específicamente “Vaso de Leche”, siendo esto un limitante para confrontar los resultados encontrados del nivel de satisfacción de los beneficiarios y sus dimensiones nivel de calidad, atención, puntualidad y distribución con más estudios similares. Durante la realización de la encuesta a las beneficiarias del programa del Vaso de Leche de Coishco, con algunas personas se tuvo el inconveniente que, por ser ya horas de preparación del almuerzo, no se concentraban demasiado en las preguntas de la encuesta por lo que las respuestas lo daban de manera rápida. Este trabajo de investigación su aporte será para que las autoridades de la municipalidad, el ministerio de salud y el ministerio de inclusión social –MIDIS, quienes están a cargo de la gestión del programa del Vaso de Leche, hagan las mejoras necesarias en favor de la niñez con los resultados de eficiencia y eficacia. Para Arango (2005) menciona que las necesidades calóricas en los niveles bajos de ingreso en familias pobres, se acostumbran a una alimentación que sea de grandes volúmenes de comida y a un precio menor, como es el caso de alimentos ricos en carbohidratos, cereales y muy poco en vitaminas, minerales y proteínas; como menciona también Ocegüera (2003) que la seguridad alimentaria se evalúa con la manera de alimentación, en cuanto a la cantidad y calidad de los nutrientes; es necesario realizar un trabajo de investigación complementario para conocer la calidad de alimentación se está dando a los niños por lo que se propone realizar un estudio con los usuarios del programa del Vaso de Leche de Coishco, que tenga como objetivo conocer el nivel de hemoglobina, con lo cual se estaría evaluando si este programa está cumpliendo verdaderamente con los objetivos para lo que fue creado. El enriquecimiento en cuanto al marco teórico por los resultados obtenidos será de gran ayuda para quienes necesiten realizar más investigación con programas alimentarios, la metodología, así como los instrumentos utilizados son de validez y confiabilidad para el contexto de la investigación.

VI. CONCLUSIONES

El trabajo de investigación consiste en conocer cómo se está gestionando el programa “Vaso de Leche” de la municipalidad del distrito de Coishco respecto a la atención a los beneficiarios: niños, madres gestantes y lactantes y personas vulnerables, concluyéndose lo siguiente:

- Primera:** Para el objetivo general, nivel de satisfacción en los beneficiarios del programa del “Vaso de Leche”, - 2022, La mayoría de los usuarios están contentos con el servicio brindado por el programa “Vaso de Leche” y su entrega del producto “hojuelas pre cocidas”. Para satisfacción de los usuarios se está cumpliendo con las exigencias de calidad, atención, puntualidad y distribución a la población en condición de pobreza y de extrema pobreza.
- Segunda:** En cuanto al objetivo específico, el nivel de calidad en la satisfacción en el programa “Vaso de Leche”; un 86.94% de los consumidores se encuentran satisfechos con el desayuno que se les brinda, debido a las características sensoriales del alimento, el certificado de calidad y el almacenamiento del alimento. Mientras que, un 13.06% de beneficiarios no están satisfechos con el producto en sus características organolépticas de sabor, olor y frescura.
- Tercera:** Para el objetivo específico, el nivel de atención en la satisfacción de los beneficiarios del programa “Vaso de Leche”, un 78.36% de los usuarios considera como buena la atención por parte del programa. Las coordinaciones de la entrega se hace manera eficiente, existe respeto por las usuarias, y el 17.54% lo califica como deficiente por la falta de fortalecimiento de capacidades y la carencia de un canal para hacer llegar las quejas al programa.

Cuarta: Para el objetivo específico, nivel de la puntualidad en la satisfacción de los beneficiarios del programa “Vaso de Leche” en el distrito de Coishco, un 72.39% de los usuarios la califica como buena, seguido de un 26.87% como muy buena. La entrega de los alimentos por parte de la municipalidad se realiza en vehículos apropiados y de manera puntual de acuerdo al cronograma. Además, existe el compromiso de las socias de elaborar temprano los alimentos.

Quinta: Para el objetivo específico, nivel de distribución en la satisfacción de los beneficiarios del programa “Vaso de Leche”, el 89.18% de los usuarios están satisfechos con la distribución de los alimentos, se sienten motivados de enviar a sus menores hijos al centro educativo, debido a que, se prepara el desayuno en horas de la mañana de forma puntual, los niños reconocen que aprenden mejor y los comités realizan un empadronamiento responsable.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Del estudio realizado, se recomienda a la municipalidad que a través de la Gerencia de Desarrollo Social como gestión realice capacitaciones a los beneficiarios del programa “Vaso de Leche”, referido a la calidad y el valor nutritivo de los alimentos que hace entrega el programa.
- Segunda:** Se recomienda que el jefe del Programa “Vaso de Leche” de la municipalidad, realice las coordinaciones con la profesional nutricionista del Comité de Administración, para que se ejecute una evaluación sensorial organoléptico de la ración que se entrega a los beneficiarios.
- Tercera:** Se recomienda que el área de Gerencia de Desarrollo Social en coordinación con la jefatura del Programa “Vaso de Leche” realice capacitaciones al personal administrativo, promotoras y de almacén en temas de atención al cliente y la gestión en programas sociales.
- Cuarta:** Se propone que la Jefatura del programa del Vaso de Leche ejecute supervisiones inopinadas en horas de la madrugada para constatar la preparación, la higiene y la distribución del alimento de acuerdo al padrón de beneficiarios, y que su incumplimiento sea sancionado de acuerdo al reglamento y estatutos del comité de administración del Vaso de Leche.
- Quinta:** Se recomienda que la Gerencia de la municipalidad realice convenio con la Posta de Salud de Coishco, para que se ejecute un tamizaje de anemia a los beneficiarios para evaluar la eficiencia del programa del Vaso de Leche.

Referencias

- Arango, Q., (2005) *Desigualdad y exclusión en Colombia (1990-2000). Los problemas nutricionales desde una aproximación del enfoque de las capacidades humanas* (Tesis de Maestría, Universidad de Antioquia). <http://bibliotecavirtual.classo.org.ar>>Arango
- Ariza, F. y Ariza, J., (2015) *Información y atención al cliente*. Editorial Mc Graw Hill. Education 1ª edición. España.
- Atkinson, F., (2011) *Customer care*. Frank Atkinson & Ventus Publishing ApS
Editorial: Book Boom 2011. www.Bookbookboon.Com
- Adwok, J., (2015). Probability Sampling - A Guideline for Quantitative Health Care Research. *The annals of African surgery*, 2 (2),29. [https://www.ajol.info > article > view](https://www.ajol.info/article/view).
- Atmowardoyo, H. (2018). Research Methods in TEFL Studies: Descriptive Research, Case Study, Error Analysis, and R & D. *Revista de enseñanza e investigaciones de idiomas*, 9(1), 197-204. <http://dx.doi.org/10.17507/jltr.0901.25>.
- Basil, A., Ahmad, I., Ali, N., Mumtaz y Ullan, W. (2019). Impact of punctuality on social adjustment of the students at secondary school level in district bannu, kpk, (Pakistan). *Sci.Int.(Lahore)*, 31(6), 825-828.
- Borsbom, D., Mellenbergh, G. & Heriden, J. (2004). The Concept of Validity. *The American Psychological Association*, 111 (4). <https://doi.org/10.1037/0033-295X.111.4.1061>
- Bartneck, C., Lutge, B. y Wagner, A. y Wels (2021). An Introduction to Ethics, in Robotics, and – AI. Springer Briefs, in Ethics. <https://doi.org/10/8-3-030-51110-412>.

- Bravo, F., Burga, J., Inoñan, D., y Reyes, M. (2010). Guía: Formulación de la Ración del Programa de Vaso de Leche. Lima, Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Salud. http://bvs.minsa.gob.pe>minsa>1356_INS84.
- Caballero, F., Sánchez, G., (2021). Análisis del impacto social y económico de la desnutrición en países como Chile, México, Ecuador y Paraguay durante el periodo 2001 al 2030. *Kera Yvoty: reflexiones sobre la cuestión social*, 6(número especial), 89-97. <https://doi.org/10.54549/ky.6e.2021.8>
- Chabite, I., Garrine C. Ferrao L., Fernandes, T. (2018). Malnutrition and school feeding programmes. *Journal of Nutritional Health & Food Engineering*, 8(5), 342. <https://medcraveonline.com>
- Castillo, R. (2018) *Eficiencia de la organización y ejecución del programa Vaso de Leche en los clubes de madres del distrito de Santiago de Cao*, 2018 (Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32888>.
- Drive, L.& Maslakci, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694-2796. <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>.
- Dimmock, M., & Fisher, A. (2018) *Ethics for A-Level For AQA Philosophy and OCR Religious Studies*. Editores de libros abiertos. <http://books.openedition.org/obp/4401>.
- Gonzales, L., Fernández R. y Juaneda, E., (2011) *Sistemas de calidad en programas sociales*. Fundación Dialnet. Universidad de Rioja. <http://www.iso.org/iso/home.htm>.
- Giménez, A., (2017) La cuestión alimentaria en India: Papel del sistema público de distribución de alimentos. *Desarrollo, Instituciones e Integración Económica*. Nro.7. 58-76. https://www.uv.es>edthe>edhc007_gimenez

- Herrera, C., (2019) *Satisfacción del Programa vaso de Leche en las Socias de la Directiva de los Comités del Programa Vaso de Leche del Distrito Catacaos, Piura - 2018* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37944>.
- Hashimoto, T. (2008) *Japanese Clocks and the History of Punctuality in Modern Japan*. *East Asian Science, Technology and Society: An International Journal*, 2(1), 123-133. <https://doi.org/10.1215/s.12280-008-9031-z>
- Hernández, Z. (2012). *Métodos de análisis de datos*. Editorial Iberus. Universidad de la Rioja.
- Ibáñez, F., (2020) *Evaluación del programa nacional vaso de leche del distrito Ferreñafe 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo). <https://hdl.handle.net/20.500.12893/8700>
- Imran, Ahmad, S., y Dohyeun, L. (2020) *Quantum GIS Based Descriptive and Predictive Data Analysis for Effective Planning of Waste Management*. *Browse Journals & Magazines*. 8. <https://ieeexplore.ieee.org/docum>.
- Ishikawa, K., (1985) *¿Que es el Control total de Calidad?* Editorial Norma. SA. Colombia.
- Kuhns, C., Martinchek, K., & Poonam, P. (2021) *Combating Food Insecurity and Supporting Child Nutrition through the Child Care Sector*. *Income And Benefits Policy Center*. Urban Institute. Lerma, november, 18. <https://www.urban.org/publication>
- P., Monroy R., (2018). *Programas de Alimentación y Nutrición en México para niños y adolescentes que integran la seguridad alimentaria y nutricional: un análisis desde los objetivos de desarrollo sostenible* Vol. 4 no. 1, Verano de la *Investigación Científica*, 4(1), 444-449. <https://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/article/view>

- Lozano, A. (2018) *Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27534>
- Llontop, I., Rivera, F., (2018) *Impacto del Programa Vaso de Leche en los niños de 0-3 años de edad con riesgo nutricional en las Municipalidades de Tumán y Pícsi* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/3196>
- López, P. y Roldan, S. (2015) *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Editorial Barcelona Dipòsit Digital de Documents Universitat Autònoma.
- Livington, S. (2018). Test Reliability - Basic Concepts. Educational Testing Service. All rights reserved, 18(1), 1-44. <http://www.ets.org/research/Contact.html>
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., Garcia, N., Salazar, P. y Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista Chilena Infectol* 2018, 35(6). <http://dx.doi.org/10.4067/so716-1018201800060080>
- Muñoz, C. (2011). *Como Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis*. 2da edición Pearson Educación México.
- Narayan, J., John, D., Ramadas, N. (2019). Malnutrition in India: status and government initiatives. *National Library of Medicine*, 40(1), 26-41. <https://www.researchgate.net/publication/328464979>.
- Otero, E. (2019) *Gestión del Programa de Vaso de Leche y calidad del servicio a beneficiarios menores de 6 años en el distrito de Huanchaco – 2019* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45229>.

- Oceguera, D., Arroyo, N., Aguilar, T. y Cortez, H. (2003) Seguridad alimentaria: seguridad nacional. Editor Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Económicas.
- Rivera, J., (2018) La malnutrición infantil en Ecuador: una mirada desde las políticas públicas. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 89-107. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51170>.
- Rubio, M., (2017) La construcción de un sistema de protección social adecuado a la infancia en el Perú Oportunidades y retos. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43193/1/S1701141_es.pdf
- Roos, I. y Edvarsdsson B. (2008). Customer – support service in the relationship Perspective. *Journal of Service Theory and Practice*. <https://www.researchgate.net/publication/2290443577>.
- Resnik, D. (2020) What is Ethics in Research & Why is it Important. National Institute of Environmental Health sciences. <https://www.editage.com/insights/Importance-of-research>.
- Rich, K. L. (2016). Introduction to ethics. *Nursing ethics: Across the curriculum and into practice*, 3-30. http://samples.jbpub.com/978144964005/22183_ch01_Pass3.pdf
- Sotomayor, X., (2021) *Factores Asociados a la Satisfacción del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Miraflores – Arequipa* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Arequipa). <http://repositorio.insa.edu.pe/handle/UPsozexy..>
- Sadilek, T., (2019) Perception of Food Quality by Consumers: Literature Review. *European Research Studies Journal*. *European Research Studies Journal*, 22(1), 52-62. <https://erssj.eu/journal/download/perception>.

- Salazar, S. (2016) Programas sociales de alimentación y nutrición del Estado ecuatoriano, estrategia nacional en favor de la alimentación saludable. Economía, Universidad de los Andes Mérida, Venezuela, 16(41), 73-96. <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/4300>.
- Saavedra, A., (2021). Didáctica y practicas docentes con base en competencias. Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
- Shukla, S. (2020). Concept of population and sample. Indian Institute of teacher Education Gandhinagar. <https://www.researchgate.net/publication/346426707>.
- Sánchez, F. (2019) Guía de tesis y proyectos de investigación. Editorial Centrum Legalis E.I.R.L. Arequipa, Perú. 1ra. Edición.
- Sánchez, F. (2022) El Instrumento y su Estadística en una Tesis. Editorial Centrum Legalis E.I.R.L. Arequipa, Peru.1ra Edición.
- Torrecilla, J. (1999) Identificar la necesidad del cliente, su satisfacción como centro de los objetivos de la empresa. Economía industrial, 6(330), 101-112. <https://www.mincotur.gob.es>economiaiindustrial>.
- United Nations Children ´s Fund (2021). Food Systems For Children. UNICEF In Action for Food Systems Transformation, September 2021. <https://www.unicef.org/documents/food-systems-children>
- Villanueva, L. (2019) *Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios del Programa de Vaso de Leche (PVL) en el Distrito de Tocache, Región San Martín*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva). <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1579>
- Valderrama, S. y Jaimes C. (2019). El desarrollo de la tesis: Descriptiva – comparativa, correlacional y cuasiexperimental. Editorial San Marcos E.I.R.L. Lima.

Villasis, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G. y Escamilla, A. (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421. [https:// doi.org/10.29262/ram.v65i4.60](https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.60).

Zuñiga, L. (2019) *Gestión del Programa de Vaso de Leche y su Relación con la Satisfacción de los Beneficiarios del Distrito de Majes Provincia de Caylloma*, (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9099>

ANEXOS

**MATRIZ DE LA OPERATIVIZACION DE LAS
VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICION
V1 SATISFACCION	Es un concepto abstracto que el cliente emplea para medir el grado con el que el producto sirve a la finalidad que él ha establecido. (Torrecilla, 1999).	Son grados de satisfacción que el usuario va a evaluar las características del producto y que están representados por las dimensiones como la calidad, distribución, atención y puntualidad, procesos que serán medidos por medio de un cuestionario de preguntas cerradas.	<p align="center">CALIDAD:</p> Características sensoriales: sabor, apariencia y frescura. La certificación es garantía de conformidad para evitar fraude, la marca da confianza al consumidor. Para la verificación de la calidad es necesario que los comités se capaciten. Tomas (2019, p.63-64)	1.Características sensoriales de alimentos. 2.Certificado de calidad. 3.Marca reconocida. 4.Capacitación en calidad a las beneficiarias	01 -02 03-04 05-06 07-08	Escala de medición Ordinal Respuestas: del tipo Likert Siempre (3) A veces (2) Nunca (1) Nivel de medición: Muy buena:68 -81 Buena:54-67 Deficiente:40-53 Muy deficiente:26 -39
			<p align="center">DISTRIBUCION:</p> La distribución incrementara la asistencia de escolares, eficiencia en la entrega de alimentos (focalizar). Exigencias nutricionales de los alimentos. Salazar (2016, p.88)	1.Asistencia de escolares. 2.Focalización de beneficiaria. 3.Alimentos nutritivos.	09-10 11-12 13-14	
			<p align="center">ATENCIÓN</p> Realizar visitas a los usuarios actuales o potenciales antes o después de la entrega del producto, con el objetivo de lograr una satisfacción. Ariza et al (2015)	1.Coordinación de la entrega del producto. 2.Soporte a los comités como “organizaciones sociales de base” 3.Recepción de quejas por el “vaso de leche”	15-16 17-18 19-20	
			<p align="center">PUNTUALIDAD</p> Los productos de ingeniería transformaron la percepción del tiempo, disciplina de la puntualidad trae impacto positivo en la sociedad. Basit et al (2019, p.85)	1.La entrega de insumos con vehículos rápidos y seguros. 2.Entrega puntual de insumos por PVL. 3.Hábitos de puntualidad en los comités PVL.	21-22 23-24 25-26	

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS CERRADAS

V₁: SATISFACCION

Estimada usuaria del programa del “Vaso de Leche” de la localidad de Coishco, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información de cómo se está brindando el servicio de apoyo social y su utilidad solo es para fines académicos (de estudio). Este cuestionario consta de 26 ítems, los cuales deberás leer y marcar con una equis (X) a solo una de las respuestas planteadas que consideres conveniente. Agradecemos tu colaboración al desarrollo de este estudio.

N.	ÍTEMS O REACTIVO	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
CALIDAD				
01	Los insumos que reciben del “vaso de leche” de la Municipalidad son de buenas características en cuanto su olor, textura y sabor.			
02	Califica como muy bueno el alimento preparado del desayuno del “vaso de leche” en cuanto su calidad de textura, olor y sabor.			
03	Sabe que los insumos que se reciben para elaborar el desayuno del “vaso de leche” cuentan con la aprobación de una certificadora de calidad.			
04	Está satisfecha con el desayuno del “vaso de leche” que recibe Ud. como beneficiaria.			
05	Los insumos que se preparan están debidamente empacados y embolsados.			
06	Los insumos se almacenan en un lugar seguro y protegidos.			
07	La Municipalidad realiza capacitación a los comités a cerca del valor nutritivo del “vaso de leche”.			
08	La Municipalidad capacita a las beneficiarias, comités, del “vaso de leche” con respecto como se evalúa la calidad de los insumos.			
N.	ÍTEMS O REACTIVO	ESCALA DE MEDICIÓN		

DISTRIBUCION		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
09	La distribución del desayuno habrá ayudado a la asistencia de los niños a las instituciones educativas.			
10	Ud. cree que los niños ahora aprenden mejor en sus estudios al tomar su desayuno del “vaso de leche”.			
11	Se da cobertura a mas beneficiarios que necesitan el apoyo social del “vaso de leche”.			
12	Realizan empadronamiento los responsables del “vaso de leche” de la Municipalidad con apoyo del SISFOH.			
13	Tiene conocimiento del valor nutritivo del desayuno del “vaso de leche” que entregan los comités.			
14	Se realizan capacitaciones para las beneficiarias o comités por parte de la Municipalidad con respecto al valor nutricional del alimento del “vaso de leche”			
N.	ÍTEMS O REACTIVO	ESCALA DE MEDICIÓN		
	ATENCIÓN	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
15	En la entrega de los insumos a los comités de “vaso de leche” se efectúa con las debidas coordinaciones de fecha y hora.			
16	Los responsables del programa del “vaso de leche” de la Municipalidad muestran respeto a las beneficiarias de los comités.			
17	La Municipalidad promueve experiencias que fortalezcan a los comités como Organizaciones Sociales de Base.			
18	La Municipalidad realiza actividades de soporte en capacitación en aspectos de nutrición, crianza de animales y actividades productivas.			
19	El programa de “vaso de leche” de la Municipalidad tiene un medio para que los comités hagan llegar su queja por el mal servicio.			
20	Los comités de “vaso de leche” tiene implementado un medio para que las beneficiarias hagan llegar su queja por el mal servicio.			
N.	ÍTEMS O REACTIVO	ESCALA DE MEDICIÓN		
	PUNTUALIDAD	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
21	El traslado de los insumos lo realizan de manera rápida y sin demora.			
22	Los vehículos que trasladan los insumos del “vaso de leche” están en buenas condiciones operativas y en buen estado.			
23	Se practica la puntualidad como hábito dentro del comité del “vaso de leche” y se pone sanciones a sus socias.			



24	Los insumos del “vaso de leche” que provee la Municipalidad se entregan a los comités de manera puntual.			
25	La preparación del desayuno por parte del comité del “vaso de leche” se realiza de manera puntual.			
26	La distribución de las raciones (alimento preparado) por parte de los comités lo realizan de manera permanente de lunes a domingo.			

¡GRACIAS POR TU APOYO!



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas cerradas

OBJETIVO : Recoger información de la variable Satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco – Ancash, 2022.

DIRIGIDO A : Beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Álvarez Carrillo

NicolásGRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor

DR. NICOLAS ALVAREZ
CARRILLODNI: 32736800

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco – Ancash, 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas cerradas

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de Respuesta			Criterios de Evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones		
							Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
				Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
V ₁ : Satisfacción	Calidad	Características sensoriales de alimentos	1. Los insumos que reciben del “vaso de leche” de la Municipalidad son de buenas características en cuanto su olor, textura y sabor. 2. Califica como muy bueno el alimento preparado del desayuno del “vaso de leche” en cuanto su calidad de textura, olor y sabor.									X		X			
		Certificado de calidad	3. Sabe que los insumos que se reciben para elaborar el desayuno del “vaso de leche” cuentan con la aprobación de una certificadora de calidad. 4. Está satisfecha con el desayuno del “vaso de leche” que recibe Ud. Como beneficiaria.				X				X				X		
		Marca reconocida	5. Los insumos que se preparan están debidamente empacados y embolsados. 6. Los insumos se almacenan en un lugar seguro y protegidos.				X				X				X		
		Capacitación en calidad a las beneficiarias	7. La Municipalidad realiza capacitación a los comités a cerca del valor nutritivo del “vaso de leche”. 8. La Municipalidad capacita a las beneficiarias, comités, del “vaso de leche” con respecto como se evalúa la calidad de los insumos.										X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas cerradas

OBJETIVO : Recoger información de la variable Satisfacción.

DIRIGIDO A : Beneficiarios del Programa de "Vaso de Leche" de Coishco.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Solorzano López Julia Evelin

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister.



MAGISTER, JULIA EVELIN SOLORZANO LOPEZ
DNI: 45622311

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO – VARIABLE 1:

“Satisfacción”

MUESTRA PILOTO: n = 12

ENCUESTADOS	ITEMS																								SUMA		
E1	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	37	
E2	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	42
E3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3	40
E4	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	44
E5	3	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	48
E6	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	44
E7	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	50
E8	2	3	3	2	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	2	1	3	45
E9	2	2	1	3	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1	3	45
E10	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	3	2	2	2	3	46
E11	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	2	1	1	1	3	3	1	1	2	1	3	3	1	3	3	2	51
E12	2	2	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	57

Ecuación de Alfa de Cronbach (α)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S^2} \right)$$

Donde: k, número de ítems

$\sum_i S_i^2$: Varianza de la suma de ítems; $\sum_t S^2$: Varianza del total de ítems

De acuerdo al resultado de la prueba de Alfa de Cronbach $\alpha_1 = 0,68276$ y según la escala de ubicación, el resultado se ubica en el rango [0,66 – 0,71], lo que indica que el **instrumento es muy confiable** y puede ser aplicado a la muestra en estudio.

Escala para determinar la Confiabilidad

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

FICHA TÉCNICA: INSTRUMENTO 1

Título de la investigación	Autor
Satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Vaso de Leche” de Coishco -Ancash, 2022.	Edwin Domingo Padilla Rivera
Variables de Investigación	V₁: Satisfacción
Dimensiones	Calidad Distribución Atención Puntualidad
Instrumento:	Cuestionario de preguntas cerradas
Nro. de ítems:	26
Nro. De ítems por dimensión	Calidad: 08 Distribución: 06 Atención: 06 Puntualidad: 06
Tipo de respuesta	De la Escala Likert Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
Niveles de medición	Muy buena: 68-81 Buena: 54-67 Deficiente: 40-53 Muy deficiente: 26-39
Validación:	Docente metodólogo: Dr. Nicolás Álvarez Carrillo Especialista del área: Mg Julia Evelin Solórzano López Especialista Gestión pública
Confiabilidad de los instrumentos	Prueba estadística: Alfa de Cronbach (α) $\alpha_1 = 0 \dots$: Muy confiable $\alpha_2 = 0 \dots$: Muy confiable.

CALCULO DE LA MUESTRA DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE “VASO DE LECHE “DEL DISTRITO DE COISHCO

BENEFICIARIOS DEL VASO DE LECHE DEL DISTRITO DE COISHCO	
COMITES	N° BENEFICIARIOS
Sagrada familia	52
Enmanuel	43
Jehová mi proveedor	32
San Valentín	20
Virgen del Carmen	73
Apóstol Santiago	41
Buena Vista	30
Niños Bendecidos	23
Alfonso Ugarte	30
Virgen del Carmen II	30
Santa María	36
Dios Bondadoso	35
Los Claveles	41
Señor de Luren	35
Proyecto amor	28
Moralitos	55
José Olaya	35
El Milagro	42
Dios es Amor	51
Los Angelitos	26
El Huerto	32
Gotitas de Amor	33
Burbujitas de Amor	23
Jhon Linch	22
Nueva Esperanza	23
Total	891

Fuente: Municipalidad Distrital de Coishco – área Programa de Vaso de Leche

- Procedimiento:

N:tamaño de la población; E: porcentaje de error; C: Confiabilidad

- La elección de los conformantes de la muestra se realizó de manera aleatoria (sorteo o rifa) y n= tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N \cdot 0,5^2}{\frac{(N-1) \cdot E^2}{C^2} + 0,5^2} ; E = 0,05 \text{ y } C = 1,96$$

Reemplazando los datos:

donde N = 891 Beneficiarios

Resultado de la Muestra:

n= 268 Beneficiarios.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20174909157
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
CESAR ENRIQUE EUSEBIO RAMOS	32860834

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Satisfacción de los beneficiarios del Programa de "Vaso de Leche" de Coishco - Ancash, 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Edwin Domingo Padilla Rivera	32905687

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Coishco, 01 de Julio 2022.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO

Abog. Cesar Enrique Eusebio Ramos
GERENTE MUNICIPAL

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

BASE DE DATOS
VARIABLE 1: SATISFACCION

	CALIDAD								DISTRIBUCION							ATEMPCION						PUNTUALIDAD					suma V.	D. C.	D. D.	D. A.	D. P.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26					
E1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	71	22	17	14	18	
E2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	70	22	15	15	18	
E3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	66	22	15	13	16	
E4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	71	22	16	15	18	
E5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	75	23	17	17	18	
E6	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	69	22	15	15	17	
E7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	75	23	17	17	18	
E8	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	73	22	17	16	18	
E9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	24	18	18	18	
E10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	24	16	18	18	
E11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	72	24	16	18	14	
E12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	24	17	18	17	
E13	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	72	22	16	16	18	
E14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	75	23	17	17	18	
E15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	77	24	18	18	17	
E16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	24	18	18	18	
E17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	24	18	18	18	
E18	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	72	23	17	14	18	
E19	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	70	22	16	14	18	
E20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	68	22	15	14	17	
E21	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	69	22	15	15	17	
E22	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	72	23	16	15	18	
E23	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	75	23	17	17	18	
E24	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	74	22	17	17	18	
E25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	73	23	16	16	18	
E26	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	71	22	17	14	18	
E27	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	75	23	17	17	18	
E28	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	65	18	16	14	17	
E29	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	67	23	14	12	18	
E30	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	68	22	16	12	18	
E31	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	69	18	18	15	18	
E32	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	74	23	17	17	17	
E33	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	70	22	15	15	18	
E34	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	71	21	18	14	18	
E35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	70	24	14	15	17	
E36	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	72	22	16	16	18	
E37	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	71	21	17	15	18	
E38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	72	23	16	15	18	
E39	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	72	22	17	15	18	
E40	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	74	23	16	17	18	
E41	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	72	22	16	16	18	
E42	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	75	23	17	17	18	

E91	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	65	20	16	13	16
E92	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	63	21	13	14	15	
E93	2	2	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	61	16	15	13	17		
E94	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	68	22	16	13	17		
E95	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	68	20	15	16	17		
E96	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	64	17	16	13	18		
E97	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	68	21	16	15	16		
E98	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	3	58	16	13	13	16		
E99	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	66	20	16	14	16		
E100	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	67	20	15	15	17		
E101	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	63	19	14	13	17		
E102	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	66	20	16	14	16		
E103	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	65	17	16	15	17		
E104	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3	2	64	21	15	12	16		
E105	3	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	62	18	14	13	17		
E106	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	64	19	14	14	17		
E107	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	66	20	16	13	17		
E108	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	62	18	13	15	16		
E109	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	63	17	16	14	16		
E110	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	63	20	14	15	14		
E111	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	64	18	15	15	16		
E112	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	62	16	16	14	16		
E113	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	64	17	16	15	16		
E114	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	62	19	13	13	17		
E115	2	2	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	65	17	16	16	16		
E116	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	65	20	15	14	16		
E117	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	65	19	15	15	16		
E118	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	68	20	15	16	17		
E119	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	65	18	16	14	17		
E120	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	64	20	14	14	16		
E121	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	65	19	14	15	17		
E122	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	3	63	18	16	14	15		
E123	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	66	18	15	16	17		
E124	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	66	18	14	17	17		
E125	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	66	19	16	14	17		
E126	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	64	18	14	16	16		
E127	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	66	20	16	14	16		
E128	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	64	18	15	16	15		
E129	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	64	18	15	16	15		
E130	2	2	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3	60	17	13	15	15		
E131	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	64	20	15	14	15		
E132	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	65	18	16	15	16		
E133	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	63	18	16	14	15		
E134	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	61	17	13	13	18		
E135	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	66	19	16	15	16		
E136	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	68	20	14	16	18		
E137	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	64	18	15	16	15		
E138	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	64	18	16	14	16		

E139	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	66	18	14	18	16
E140	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	64	18	15	15	16
E141	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	1	3	58	16	14	13	15
E142	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	66	20	16	13	17
E143	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	66	20	15	15	16
E144	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	60	15	14	15	16
E145	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	64	18	15	15	16
E146	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	65	18	16	15	16
E147	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	67	18	16	17	16
E148	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	67	18	16	16	17
E149	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	65	19	15	16	15
E150	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	62	17	14	14	17
E151	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	68	20	16	15	17
E152	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	65	20	14	14	17
E153	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	57	15	13	14	15
E154	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	66	19	15	15	17
E155	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	68	21	15	16	16
E156	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	65	18	16	14	17
E157	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	64	18	15	15	16
E158	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	62	17	16	14	15
E159	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	65	20	13	15	17
E160	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	65	19	15	15	16
E161	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	66	20	15	16	15
E162	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	63	16	16	14	17
E163	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	69	21	16	15	17
E164	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	65	20	16	13	16
E165	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	66	19	15	15	17
E166	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	61	19	14	12	16
E167	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	64	21	15	13	15
E168	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	63	19	13	15	16
E169	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	63	20	15	12	16
E170	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	64	18	15	15	16
E171	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	65	19	14	16	16
E172	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	68	21	16	15	16
E173	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	67	22	16	14	15
E174	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	62	19	13	14	16
E175	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	62	19	14	13	16
E176	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	68	21	16	14	17
E177	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	1	1	3	3	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3	60	20	13	11	16
E178	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	65	21	16	13	15
E179	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	66	20	15	15	16
E180	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	59	19	13	14	13
E181	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	67	21	15	15	16
E182	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	62	19	14	13	16
E183	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	63	19	15	14	15
E184	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	63	21	12	15	15
E185	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	65	20	14	15	16
E186	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	66	20	16	14	16

E187	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	58	15	14	13	16
E188	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	3	1	3	61	20	15	12	14
E189	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	3	62	18	15	13	16
E190	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	65	19	16	15	15
E191	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	65	19	14	15	17
E192	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	64	19	15	14	16
E193	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	63	16	15	15	17
E194	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	67	21	16	15	15
E195	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	61	17	15	14	15
E196	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	67	21	15	15	16
E197	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	57	15	14	13	15
E198	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	1	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	1	3	60	19	13	14	14
E199	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	59	16	14	14	15
E200	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	66	21	15	14	16
E201	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	62	20	13	14	15	
E202	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	65	19	15	15	16
E203	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	58	15	13	15	15
E204	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	64	18	15	15	16
E205	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	67	21	15	14	17
E206	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	63	19	15	14	15
E207	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	3	56	15	12	13	16
E208	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3	65	20	15	15	15
E209	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	68	20	16	16	16
E210	3	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	62	16	15	15	16
E211	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	64	20	14	15	15
E212	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	64	20	13	15	16
E213	2	2	3	2	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	62	16	15	15	16
E214	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	3	63	20	16	12	15
E215	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	59	15	13	15	16
E216	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	63	18	15	15	15
E217	3	3	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3	62	19	15	14	14
E218	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	64	20	15	15	14
E219	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	1	3	61	18	15	13	15
E220	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	64	20	14	14	16
E221	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	63	20	15	14	14
E222	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	65	19	15	15	16
E223	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	1	3	65	21	15	14	15
E224	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	62	16	16	14	16
E225	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	3	64	21	15	12	16
E226	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	3	1	1	3	2	3	2	1	1	3	3	2	3	1	3	3	55	15	13	12	15
E227	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	64	18	15	15	16
E228	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	63	18	15	16	14
E229	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	67	20	15	15	17
E230	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	61	17	14	14	16
E231	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	61	18	13	14	16
E232	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	64	20	14	15	15
E233	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	3	65	21	15	13	16
E234	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	63	18	15	15	15

E235	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3
E236	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3
E237	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2
E238	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	1	3
E239	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3
E240	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	1	1	3	2	3	2	3	3
E241	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
E242	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3
E243	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
E244	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3
E245	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3
E246	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3
E247	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3
E248	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	
E249	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	1	2
E250	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3
E251	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3
E252	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3
E253	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
E254	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3
E255	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	3
E256	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3
E257	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
E258	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	3	3	2	2	1	3
E259	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
E260	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
E261	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3
E262	3	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
E263	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2
E264	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3
E265	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
E266	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	1	3
E267	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3
E268	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3

65	19	16	14	16
61	19	13	13	16
65	20	15	15	15
59	15	14	15	15
66	21	15	15	15
63	21	13	13	16
63	16	16	15	16
64	19	15	14	16
60	18	12	15	15
65	21	14	14	16
60	19	12	14	15
65	18	16	15	16
65	20	14	15	16
57	16	12	14	15
56	19	11	12	14
61	15	15	14	17
65	20	14	15	16
63	18	15	14	16
67	21	15	15	16
63	18	14	14	17
63	19	15	13	16
66	19	16	15	16
68	21	16	15	16
61	19	15	13	14
66	19	17	15	15
64	18	15	15	16
60	17	14	13	16
62	17	14	15	16
62	19	14	14	15
64	21	15	12	16
62	16	15	14	17
65	21	15	14	15
63	19	15	13	16
66	21	15	14	16



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVAREZ CARRILLO NICOLAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción de los beneficiarios del Programa de "Vaso de Leche" de Coishco -Ancash, 2022.", cuyo autor es PADILLA RIVERA EDWIN DOMINGO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 01 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ CARRILLO NICOLAS DNI: 32736800 ORCID 0000-0002-9794-0423	Firmado digitalmente por: NALAVAREZ el 13-08- 2022 12:13:08

Código documento Trilce: TRI - 0385287