



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Programa “Vaso de Leche” y satisfacción de los beneficiarios en un  
Centro Poblado de Chongoyape

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Eslava Selem, Joseph Henry ([orcid.org/0000-0002-9134-0275](https://orcid.org/0000-0002-9134-0275))

**ASESORA:**

Dra. Cotrina Cabrera, Maria Elena ([orcid.org/ 0000-0003-0289-1786](https://orcid.org/0000-0003-0289-1786))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, que me acompaña en cada momento de mi vida.

A mi madre, mi esposa e hija por su apoyo incondicional. Y por ser la fuente de mi inspiración y voluntad de seguir adelante.

**Joseph Eslava S.**

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, a los Docentes de la Maestría de Gestión Pública por sus conocimientos y enseñanzas compartidas para mi formación académica.

**Joseph Eslava S.**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2 Variables y operacionalización .....	16
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS .....	44

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de gestión del Programa “Vaso de Leche”.....	20
<b>Tabla 2</b> Dimensiones del Programa “Vaso de Leche”.....	21
<b>Tabla 3</b> Nivel de satisfacción de los beneficiarios.....	21
<b>Tabla 4</b> Dimensiones de la satisfacción de los beneficiarios .....	22
<b>Tabla 5</b> Pruebas de normalidad de Kolmogorov - Smirnov.....	22
<b>Tabla 6</b> Relación entre las dimensiones del Programa social y satisfacción .....	23
<b>Tabla 7</b> Relación entre las dimensiones de la satisfacción y programa social.....	24
<b>Tabla 8</b> Relación entre el Programa “Vaso de Leche” y la satisfacción .....	24

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Nivel de gestión del Programa “Vaso de Leche” en un Centro Poblado de Chongoyape.....	20
<b>Figura 2</b> Nivel de satisfacción de los beneficiarios de un Centro Poblado de Chongoyape.....	21

## Resumen

El presente estudio enmarca su objetivo en determinar la relación entre el programa “Vaso de Leche” y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape, por ello, su metodología contempla un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de tipo básica que optó por el empleo de cuestionarios dirigidos a una muestra compuesta por 97 beneficiarios, cuyos resultados indican el predominio de un nivel alto de gestión del programa social en un 49.50% que señala la preocupación de la municipalidad por cumplir con los objetivos establecidos aunque persisten dificultades en el establecimiento de coordinaciones apropiadas y escasos controles, asimismo, se evidenció un nivel de satisfacción alto en un 51.50% que manifiesta la conformidad de los beneficiarios con las entregas de las diferentes raciones alimenticias en términos de puntualidad, calidad, atención y distribución. Por ende, se determinó una asociación directa significativa entre el programa social “Vaso de Leche” con el nivel de satisfacción corroborado con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.983 junto a una probabilidad inferior al 5%. En conclusión, un adecuado manejo de los recursos públicos destinados al programa social alimenticio permite incrementar los niveles de satisfacción a través de la prestación de un servicio integral.

**Palabras clave:** Programa “Vaso de Leche”, beneficiarios, satisfacción, municipalidad.

## **Abstract**

The present study frames its objective in determining the relationship between the "Vaso de Leche" program and the satisfaction of the beneficiaries in a Populated Center of Chongoyape, therefore, its methodology contemplates a quantitative approach of non-experimental design of a basic type that opted for the use of questionnaires addressed to a sample composed of 97 beneficiaries, whose results indicate the predominance of a high level of management of the social program in 49.50%, which indicates the concern of the municipality to meet the established objectives although difficulties persist in the establishment of appropriate coordination and few controls, likewise, a high level of satisfaction was evidenced at 51.50%, which shows the conformity of the beneficiaries with the deliveries of the different food rations in terms of punctuality, quality, attention and distribution. Therefore, a significant direct association was determined between the social program "Vaso de Leche" with the level of satisfaction corroborated with a Spearman's Rho coefficient of 0.983 together with a probability of less than 5%. In conclusion, proper management of public resources for the social food program allows increasing satisfaction levels through the provision of a comprehensive service.

**Keywords:** "Vaso de Leche" Program, beneficiaries, satisfaction, municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

Hasta la actualidad la pobreza ha continuado siendo uno de los principales obstáculos para mantener una alimentación adecuada en cada uno de los hogares, debido a ello, uno de los objetivos que tiene el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), entre otros, es la erradicación de la pobreza, la pandemia de Covid-19 también ha ocasionado aumentos en la desnutrición pasando de 8.4% a 9.9% en el 2020, de las cuales 282 millones son de África, 418 millones de Asia, y 60 millones en América Latina y el Caribe (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO], 2021).

La crisis sanitaria ocasiono que alrededor de 720 y 811 millones de personas tuvieran hambre y para el 2030 se tendría un promedio de 660 millones, ya que 2,370 millones en el 2020 no tuvieron acceso a alimentación ocasionando que 1,492 millones, es decir, 22% de menores de cinco años tuvieran un retraso en su crecimiento (FAO, 2021)

Los programas sociales consiste en otorgar un apoyo económico, esto favorece a la reducción de la pobreza y la desigualdad hasta en un 45% puesto que se estima que 2,500 millones de personas tienen acceso a los programas sociales, el gasto del PBI en cada región para los programas sociales es el siguiente: Europa y Asia Central 2.2%, América Latina y el Caribe 1.5% a lo igual que África al sur del Sahara, Asia Oriental y el Pacífico 1.1%, Oriente Medio y Norte de África 1% y por ultimo Asia Meridional 0.9% (Banco Mundial [BM], 2018).

En América Latina y el Caribe es la pobreza extrema quien se estima que se encuentra en un 41% en las zonas rurales causando una malnutrición y por lo tanto un incremento en el retraso del crecimiento en los niños y el incremento de la anemia (FAO, 2018). Actualmente esta población se ha visto aún más afectada por la Covid-19 haciendo que las autoridades tomen mayor importancia brindando apoyos en sus Estados para que puedan las personas afrontar la crisis sanitaria es así como del apoyo para distintos rubros un 36% fue destinado para la alimentación y nutrición (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021).



En el Perú el programa Vaso de Leche fue creado desde el año 1985 por la Ley 24059, con el fin de otorgar una ración diaria a la población vulnerable que se encuentre empadronada para lo cual era indispensable que cada una de las municipalidades tenga la participación de su comunidad para que se organicen y puedan tener un comité y puedan ser acreedores de este beneficio (Congreso de la República, 2020). En la Región de Lambayeque cada una de las Municipalidades de sus Distritos y Provincias como la de Chongoyape también cuenta con este programa de Vaso de Leche que es otorgado a su comunidad en la cual se realizan convocatorias para saber que alimentos se les brindará por ejemplo como leche evaporada entera y hojuelas precocidas de kiwicha, soya, pallar con maca azucarada con vitaminas y minerales, maíz, avena, se realiza un balance de las cantidades que se debe suministrar para que alcance toda su población beneficiaria (Organismo Superior de las Contrataciones del Estado [OSCE], 2019).

Asimismo, en un Centro Poblado de Chongoyape se registran una totalidad de 12 comités que pretenden beneficiar a un promedio de 336 usuarios entre niños, gestantes y madres de familia. En ese sentido, se pretende analizar la percepción de los beneficiarios para conocer si este programa se está desarrollando de manera adecuada en la Municipalidad, por ello, se desarrolló la presente investigación titulada programa “Vaso de Leche” y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape para que la Municipalidad pueda implementar mayores recursos o si es necesario cambiar los métodos para que su población tenga mayor acceso de la misma forma que todos se sientan satisfechos.

En ese sentido, se formula como problema principal ¿Cuál es la relación entre el programa “Vaso de Leche” y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape?

El presente estudio se justifica a nivel teórico porque se desarrollará un análisis minucioso de las políticas públicas incorporadas por los gobiernos locales en el desarrollo de los programas sociales en específico “Vaso de Leche”, además de evaluar los modelos teóricos de satisfacción de los beneficiarios, con la finalidad de construir un fundamento en la realización del estudio y otorgar aportes a la literatura registrada acerca de la relación entre ambas variables expuestas.

Desde el ámbito metodológico, el estudio efectuará un recojo de una gama de información a través de instrumentos con consistencia interna y validez de contenido, asimismo, se empleará métodos pertinentes en el análisis de los resultados arrojados en el procesamiento estadístico, por ende, conformará un referente en el desarrollo de estudios futuros.

A nivel práctico, los resultados reportados en el estudio propiciarán el establecimiento de propuestas o reformas en el desarrollo del programa social “Vaso Leche” que conlleve a incrementar los niveles de satisfacción de los beneficiados, así como, contribuya a una mejor calidad de vida de las comunidades locales en situación de vulnerabilidad.

Desde la perspectiva social, el estudio enfoca su propósito en establecer la asociación del programa “Vaso de Leche” con el nivel de satisfacción de los beneficiados que residen en un Centro Poblado de Chongoyape, lo cual, impulse a incorporar intervenciones públicas de carácter social mediante políticas públicas enmarcadas a la prestación de un servicio de atención alimentaria de calidad que contribuya al bienestar de comunidades vulnerables.

De esta manera, se plantea como objetivo general determinar la relación entre el programa “Vaso de Leche” y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape, correspondiendo los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de impacto del Programa “Vaso de Leche” en un Centro Poblado de Chongoyape, identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape, identificar la relación entre las dimensiones del programa “Vaso de Leche” y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape, identificar la relación entre las dimensiones de la satisfacción y el programa “Vaso de Leche” en un Centro Poblado de Chongoyape.

Por ende, se establece como hipótesis general la siguiente  $H_1$ : Existe relación significativa entre el programa “Vaso de Leche” y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape y  $H_0$ : No existe relación significativa entre el programa “Vaso de Leche” y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes se encuentran los siguientes:

A nivel nacional, Sigüeñas (2021), cuyo estudio su objetivo principal fue decretar el liderazgo desarrollado en las socias del programa vaso de leche llamado Señora de Fátima y su influencia del nivel de satisfacción que llegan a sentir los beneficiarios, desarrollándose bajo una metodología de enfoque cuantitativa de tipo descriptiva, donde se empleó una encuesta al grupo muestral de 30 personas, obteniendo los resultados estadísticos que del total de beneficiarios un 57% manifiesta que tiene satisfacción del programa de acuerdo al liderazgo utilizado es buena, para el 43% de las personas que realizan el trabajo en el programa se desarrolla un liderazgo democrático para que se trabaje en equipo y de tal forma los beneficiarios puedan recibir una excelente atención, este programa permite en un 67% lograr efectuar con el apoyo de la municipalidad en las socias del comité generen ingresos económicos para sus familias realizado una gestión empresarial por medio de la crianza de cuyes. En conclusión, se llega a determinar que existe una relación entre el liderazgo del comité del programa de vaso de leche con respecto en la satisfacción de los beneficiarios porque es por ello que se han podido gestionar un ámbito empresarial para que se obtenga una mayor calidad de vida en sus usuarios.

Zúñiga (2019), determino que la gestión que se realiza entre el programa de vaso de leche con la satisfacción de todos los beneficiarios del Distrito de Majes que se encuentra localizado en la Provincia de Caylloma. Utilizo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional para lo cual se aplicó una encuesta a 144 beneficiarios llegando a obtener los siguientes resultados: el 40.3% manifestó que el programa es regular y para un 37.5% indico que es eficiente y estos resultados se ven retratados al medir la satisfacción para las familias que reciben este beneficio, ya que, un 45.1% su satisfacción es regular y el 33.3% es eficiente, se encontró una relación porque se obtuvo un valor de p igual a 0.799 con una significancia menor al 0.05. En conclusión, entre la satisfacción de las personas que son beneficiarios y el programa de vaso de leche se comprobó una relación de acuerdo a las

estadísticas obtenidas, por ende, se tiene una influencia de la gestión del programa en la satisfacción que lleguen a sentir las personas que acceden a este programa.

Boy (2019), en su investigación plantea como objetivo establecer la asociación entre la gestión de programa vaso de leche y la satisfacción de los pobladores, en Pacasmayo, 2019. La metodología es tipo descriptivo correlacional y transaccional de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, se aplicó a una muestra constituida por 58 beneficiarios, en cuyos resultados se obtuvo el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.516 que indica la existencia de una correlación muy alta con una significancia bilateral inferior al 5%. En conclusión, una adecuada gestión del programa social se asocia con altos niveles de satisfacción de los beneficiarios, lo cual, incide en una mejor calidad de vida.

Herrera (2019), en su estudio propone como objetivo establecer la asociación entre la gestión del programa social del vaso de leche y la satisfacción de la población, situada en Catacaos, 2019. La metodología concierne a tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo que utilizó cuestionarios dirigidos a una muestra conformada por 218 usuarias, en cuyos resultados se registró satisfacción con el PVL en el 34.9% de asociadas en relación a la organización, 34.9% indicó satisfacción en puntualidad, 42.7% satisfacción en calidad, 41.7% satisfacción en atención, 34.9% satisfacción en distribución y 47.4% satisfacción con el PVL. En conclusión, la gran parte de asociadas perciben un grado de nivel bajo de satisfacción respecto al PVL, debido al bajo grado de satisfacción en atención, disposición y puntualidad del programa debido a la carencia de empeño de los responsables del municipio por lo que las asociadas deberían tener un mayor compromiso en el programa.

Paredes y Bernabé (2018), en su investigación propone como objetivo identificar la contribución de los programas de apoyo nutricional en los estándares del perfil lipídico en Lima, 2018. Por ello, la metodología se enmarca en un tipo descriptivo transversal de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo que empleó cuestionarios dirigidos a una muestra constituida por 4,028 beneficiarios, en cuyos resultados se registró que el 50.1% mujeres con edad media de 15.3 a 42. El 20.1% provienen de Lima y el 18.9 % de otros departamentos. Se beneficiaron del

programa de comedor popular 123, del vaso de leche 827 y solo 49 forman parte de ambos programas sociales. También, 699 individuos mostraron hipercolesterolemia, 149 tienen nivel alto de LDL-c, y 599 alto nivel de triglicéridos en sangre. Así como 2,215 poseen bajos niveles de HDL-c. Además, se determinó la relación entre el beneficiario del comedor popular y LDL-c alto con una razón de prevalencia RP igual a 2.33 e índice corporal IC de 95%, mientras que con RP = 1.08 e IC de 95% en el vaso de leche aumentó la posibilidad de poseer HDL-c bajo. En conclusión, el beneficiario del programa de comedor popular está relacionado a la posibilidad de poseer LDL-c alto, mientras que en el vaso de leche incrementó la posibilidad HDL-c bajo, además redujo la presencia de padecer hipertrigliceridemia.

Esteban (2017), en su investigación plantea como objetivo establecer la repercusión entre los niveles de satisfacción de los beneficiados del centro poblado y el programa alimentario del Vaso de Leche, en Lima, 2017. La metodología se enmarca a un tipo descriptivo correlacional y transaccional de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo que optó por emplear un cuestionario a una muestra constituida por 61 pobladores, cuyo procesamiento arrojó resultados que indican una gestión regular del programa de vaso de leche según el 47.5% de beneficiados, asimismo, el 45.9 % muestran un nivel regular de satisfacción en relación con los beneficios otorgados por el programa social alimenticio, además, se registró un valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.81 que señala una correlación alta con una significancia bilateral inferior al 0.05. En conclusión, existe una alta asociación directa y significativa entre la gestión deficiente del programa alimentario del vaso de leche con bajos niveles de satisfacción de los pobladores del centro poblado que contribuye a su bienestar integral.

A nivel internacional, Palacios et al. (2021), en su investigación plantea como objetivo estimar el impacto de una intervención del Programa de Estabilización Nutricional en el bienestar de los universitarios para el nuevo semestre académico. La metodología contempla un diseño cuasi experimental con un enfoque cuantitativo que empleó una guía de análisis documental aplicada a una muestra constituida por 58 beneficiarios que se dividen en grupo experimental conformado por 23 y grupo control de 35, en cuyos resultados se obtuvo que la aplicación del

programa social contribuyó en la disminución del porcentaje de grasa corporal, asimismo, fomentó el aumento del nivel de actividad física y los niveles de masa músculo esquelética en el 50% de estudiantes con sobrepeso u obesidad, lo cual, se corroboró con la prueba t de student junto a una probabilidad inferior al 5%. En conclusión, la aplicación del programa social ESNUT registra un impacto positivo en la composición corporal, actividad física y alimentación que promueve los estilos de vida saludable.

Cordero (2021), en su investigación propone como objetivo determinar la relación entre la presentación del Programa Buen Comienzo (PBC) y lactancia materna exclusiva al 1°, 3° y 6° mes de vida, en la red pública de asistencia de salud Metrosalud en los años 2016 - 2017, en Medellín. Por ello, la metodología corresponde a enfoque cuantitativo de cohorte que empleó cuestionarios aplicados a 459 mujeres embarazadas, en cuyos resultados se obtuvo que el 85.2% cuenta con 18 años, 52% tienen unión libre, 60% cuentan bachillerato completo tanto el grupo de comparación expuestos y no expuestos, 51% ama de casa, 92% sin sustento económico y el 90% dependen económicamente. La edad promedio en gestación fue de 39 semanas y 71% tuvo un parto normal. El 60% mostraron inseguridad alimenticia y el 62% ingieren por lo menos las 3 comidas principales, también 42 años es la edad promedio y el 30.3% poseen una postura positiva mientras que las no expuestas el 19.4%. Además, el 56% lactaron el 1° mes, 50% en el 3° y el 39.2% el 6°, así como un 25% de probabilidad tiene una disposición positiva a la lactancia. En conclusión, El PBC incrementa la probabilidad de la lactancia única en distintos periodos de la madre, cabe recalcar que este estudio fortalece el interés en el aprendizaje nutricional en el embarazo a manera de un mecanismo que fomenta la fijación de tipo exclusivo de la alimentación materna.

Aguilar et al. (2020), en la presente investigación consistió en evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio durante la entrega del programa de alimentación escolar (PAE), agregando los hábitos que tienen los beneficiarios en las localidades de Arica, Parinacota, Tarapacá y Antofagasta, teniendo como sub muestra 4,594 estudiantes beneficiarios a las que se aplicó una encuesta agrupándolos en dos categorías básico y medio, llegando a tener como resultados en relación a la satisfacción el 70% indico que si se siente satisfecho con el

programa en el grupo básico y medio un 71.3%, con la alimentación un 61.9% se encuentra conforme en el nivel básico y 56.6% en el medio, en variedad de comidas tiene una aceptación del 65% (básico) frente a 59.1% (medio) y en raciones 63.1% con 57.8% en medio. Adicionalmente un 70.6% mantiene satisfacción en el servicio que se le brinda al momento de la entrega de sus alimentos en básico y medio 74.0%. En conclusión, los resultados obtenidos en los estudiantes se evidencian que no todos se encuentran a un nivel de satisfacción uniforme, sin embargo, las estadísticas son elevadas por lo que se puede llegar a mejorar el sistema y obtener resultados con mejores índices y que sean los estudiantes quienes reciban mejores beneficios.

Niño et al. (2019), en su análisis su función principal era llegar a determinar la percepción de la satisfacción en los beneficiarios del programa de alimentación escolar (PAE) en Bucaramanga- Colombia, cuya metodología llegó a ser desarrollada en corte transversal, cuantitativo y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 401 beneficiarios menores de edad. Al realizar la evaluación de la percepción de satisfacción se ejecutó en tres características: sensorial, social y organizacional, encontrando una diferencia entre ambos conjuntos con significancia de 0.003, donde el primer grupo obtuvo índices mayores de percepción de satisfacción, con referencia a la ración de alimentos para un 68% era importante recibirlo en sitio y ser parte de los beneficiarios del programa PAE, sin embargo, en 25% de los alumnos de medios económicos medio y medio alto tendían a botar alimentos en la basura. En conclusión, se debe encontrar un filtro para conocer que alumnos deben ser beneficiarios del programa ya que no todos los necesitaban y por lo contrario preferían perderlo también se tiene que tener en cuenta la calidad con la que es distribuido los alimentos para los alumnos.

Hyun et al. (2019), en su investigación plantea como objetivo determinar el impacto del programa de leche escolar en el consumo de lácteos y alimentos nutritivos en los estudiantes de Corea del Sur. La metodología contempla un diseño cuasi experimental con un enfoque cuantitativo que ejecutó cuestionarios dirigidos a 692 educandos constituidos por un grupo de colaboradores del programa social estudiantil igual a 346 y el grupo no participante es 50% restante, en cuyos resultados se obtuvo que ( $p < 0.05$ ) disimilitud entre el tamaño y edad al igual que

el peso y el índice de masa corporal (IMC) en niños ( $p < 0,05$ ). El grupo experimental completa el consumo de calcio el 73.0% niñas y 71.1% niños en tanto que del grupo no integrante solo cumple con el 43.8% niñas y 36.9% niños y la aportación del 50% del grupo de lácteos ( $p < 0.001$ ), que señala un superior consumo de calcio en la agrupación de colaboración. En conclusión, el programa social de vaso de leche estudiantil aporta a un incremento del consumo general de nutrientes en los estudiantes, que resalta la particular absorción de calcio.

Rodríguez et al. (2017), en su investigación propone como objetivo evaluar un programa de restablecimiento alimentario de niños menores de cinco años. Por ello, la metodología concierne a tipo descriptivo transversal de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo que aplicó cuestionarios a una muestra constituida por 140 niños, en cuyos resultados se obtuvo que 44.5% de desnutrición al inicio y luego cayó a 6.1%, así como un 32% registró una talla apropiada al inicio, que posteriormente a la ejecución del programa de restablecimiento incrementaría en 64% de forma sustancial. En conclusión, el programa social reconoció un riesgo de desnutrición en infantes menores de 2 años, quienes alcanzaron restablecerse reflejándose en la mejora del indicador de talla adecuada en menores de 5 años.

En la teoría del Programa “Vaso de Leche” tenemos las siguientes:

Teoría Funcionalista: es la teoría que permitió analizar y observar cómo funcionan la sociedad al tener un estado y una clase, los que iniciaron la teoría fueron Bronislaw Malinowski y Alfred Reginald Radcliffe- Brown que nació con la idea que se mantenga un equilibrio de los intereses en el sistema social ya que este sistema mantiene una serie de necesidades psicobiológicas, simbólicas e instrumentales que conforman la cultura de la sociedad (Lagunas, 2016). Teoría General de Sistemas: fue presentada por Ludwig Von Bertalanffy donde indicaba que los sistemas deben ser estudiados de forma global y no por separados donde ponen como punto principal a las relaciones y los indicadores que rigen a partir de ella. Es indispensable en el ámbito organizacional de cualquier tipo, porque es a partir de la TGS que habrá una retroalimentación que servirá para la toma de decisiones en beneficio de la empresa (Peralta, 2016). Teoría de la Nueva Gestión Pública: es un nuevo modelo que ha sido implementado en casi todo el mundo con el fin de



reformular el sector público con la finalidad de mejorar la eficiencia, eficacia y el rendimiento de los servicios públicos promoviendo una gestión que se basa en la obtención de resultados que sean favorables para la sociedad por lo que se desea introducir sistemas donde se efectuó el beneficio económico por el desempeño óptimo desarrollado en el trabajo del gobierno (Morales, 2014). Comprensión del cambio y la cultura organizacional: el cambio en una empresa es la transformación de las actividades o procesos que se realizan en toda organización que puede generar un impacto en la cultura organizacional puesto que tiene que ver con el comportamiento que tomaran las personas que conforman la entidad con el objetivo de promover el desempeño laboral logrando una satisfacción y beneficios en la rentabilidad, es indispensable que cuando se lleve a cabo un cambio todos las personas que conforman la empresa reciban la nueva información en fin de que sea implementado (Vesga et al, 2020).

Como parte de ello, se destaca que, según Secchi (2014), a los países de habla latina les resulta difícil distinguir dos términos del idioma inglés: políticas y política. Para Bobbio et al. (1998), la primera se refiere a un conjunto de actividades humanas pertenecientes a las polis o al Estado; y, según Secchi (2014), el segundo denota algo más concreto, que tiene relación con acciones y decisiones. Así, “política pública” se alinea con el significado de política, es decir, se refiere al proceso de construcción, actuación y decisión política. Puede decirse que la política pública está íntimamente ligada al accionar estatal, sin embargo, existen otras corrientes de pensamiento que apuntan a un escenario multicéntrico (Secchi, 2014). En el enfoque multicéntrico, aparece una red de políticas públicas conformada por actores gubernamentales, organizaciones privadas y no gubernamentales y organismos multilaterales (Frey, 2000; Secchi, 2014). Desde el punto de vista conceptual, además de involucrar a varios actores en la formulación o implementación, las políticas públicas son multidisciplinarias y tienen impacto en la economía y las sociedades (Souza, 2006; Howlett et al., 2013). De las definiciones anteriores, podemos inferir que el estudio de las políticas públicas es un fenómeno complejo con una multiplicidad de actores internos o externos al Estado (Howlett et al., 2013). En consecuencia, la búsqueda de procesos analíticos es una forma de reducir la complejidad del objeto y simplificar el análisis. Para ello

se estableció la división en etapas, bajo la égida del ciclo político y en relación con las diversas fases del proceso político dispuestas de manera secuencial e interdependiente (Frey, 2000; Howlett et al., 2013; Secchi, 2014).

La literatura considera el final de la década de 1950 como piedra angular de los estudios evaluativos. Según Vedung (2010), el proceso histórico de los estudios sobre evaluación en el contexto global se puede dividir en cuatro ondas de difusión. Cada ola se indica para un período de tiempo y se acuña de acuerdo con cuestiones sociales, políticas y económicas. La construcción de esta metáfora hace referencia a la constante renovación del escenario resultante del movimiento repetitivo de las olas y los constantes depósitos de sedimentos para la creación de una base.

La evaluación, una vez considerada como una forma de medir el desempeño de políticas o programas, siendo tal desempeño del logro de metas (Costa & Castanhar, 2003) o la evaluación de resultados (Ramos & Schabbach, 2012), necesita criterios para estructurar y, finalmente, medir la consecuencia contratada (Costa y Castanhar, 2003). De esta forma, prevalecen tres dimensiones básicas para medir los resultados obtenidos (Draibe, 2001; Costa y Castanhar, 2003; Alves y Passador, 2011): Eficiencia: de origen económico, significa alcanzar los objetivos del programa, priorizando los estándares establecidos, con la menor relación costo-beneficio posible; Eficacia: mide el grado de consecución de metas y objetivos, traduciéndose así de forma simplificada en que se logró el resultado; Efectividad: también tratada en la literatura como una medida de impacto, indica los efectos positivos relacionados con el público objetivo del programa. Es una dimensión más amplia, porque analiza los aspectos económicos, socioculturales, ambientales e institucionales, es decir, la efectividad mide tanto la cantidad como la calidad de las metas alcanzadas por el programa.

Programa de Vaso de Leche: Es un programa social creado mediante la Ley N° 24059 y complementada con la Ley N° 27470, donde se ofrece una ración diaria de alimentos a la población vulnerable con el propósito erradicar la inseguridad alimentaria que tienen principalmente los niños de 0 a 6 años, así como a las madres gestantes y ancianos mayores de 65 años de edad, su presupuesto es asignado anualmente llegando a ser igual o superior al año anterior que son

transferidos por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), señalando en el marco legal que el alimento debe consistir de leche en cualquiera de sus formas lácteas o un producto que al menos contenga un 90% de insumo nacional (Cerna, 2015).

En la teoría de Satisfacción tenemos las siguientes:

Teoría de la Satisfacción del Cliente: los estudios para conocer el comportamiento de los consumidores o clientes y la mercadotecnia se remonta a los años 70 por Fornell 1989, siendo reconocido por todos los gobiernos y empresas del mundo a mediados de los años 90, sin embargo, hasta el momento no existe una manera formal de medir la satisfacción en los clientes pero mencionan tres facetas: la confirmación o desconfirmación, comparación del producto y el nivel acumulativo de satisfacción (Haro et al, 2016). Teoría de la Satisfacción del Ciudadano: efectuó sus primeras apariciones a mediados de los años 80, tiene relación con la calidad de los servicios o productos que está recibiendo por parte de las organizaciones públicas o privadas ya que de ella depende la calidad de vida en general de la ciudadanía, es medido de acuerdo a la escala clásica de satisfacción debido a que su finalidad es medir los niveles de satisfacción y calidad de los diferentes usuarios de los servicio y mediante catálogos de indicadores e índices de satisfacción (Lagares et al, 2015). Con referencia a la teoría de Malow, se menciona que la obtención de una satisfacción en las personas es cumplir con la jerarquía de las necesidades, es decir cumplir con las necesidades fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización, donde se encuentra las necedades básicas de alimentación es la primera e indispensable para obtener las otras jerarquías (Kaur, 2013)

Conceptualización de la variable “Programa Vaso de leche”

Programa Social: los recursos del Estado son trasferidos a la población vulnerable para la lucha contra la pobreza otorgándole un apoyo a la población para que cuente con seguridad, inserción laboral, vivienda, alimentación entre otros elementos que son derechos de cada individuo, pero no todos cuentan con estos servicios básicos por falta de ingresos económicos por ende el gobierno de cada país apoya a la población de tal forma que pueda sentirse satisfecho solventando sus necesidades básicas (Santiago, 2012).

Programa Social Vaso de Leche: este programa nace con el fin de ofrecer a la población que es considerada vulnerable una ración de alimentos diarios cuyo objetivo es elevar su nivel nutricional de tal forma que se contribuya a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios y así puedan satisfacer sus necesidades de alimentación, el marco normativo del programa tiene casi 20 años de vigencia (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS], 2021).

Dimensiones del Programa Vaso de Leche de acuerdo al Proceso Administrativo de Chiavenato son las siguientes:

Programación: Es el recurso principal para la posterior ejecución de lo que se va a desarrollar durante el proceso de las actividades en la organización de acuerdo a ello mantener una planeación es un proceso técnico, organizativo y económico completo que permitirá alcanzar los objetivos que pueden ser a corto, mediano o largo plazo (Hernández et al., 2017). Organización es el segundo proceso administrativo por ende antes que las actividades se inicien deben ser planeadas o programas y organizadas para el cumplimiento de los objetivos por lo que también necesita contar con un grupo de trabajo donde estén involucradas las personas para asignarles los recursos y las responsabilidades (Mero, 2018). Dirección, implica dirigir, mandar, motivar e influir en la realización del trabajo de los empleados, la persona o el grupo de colaboradores que toman las decisiones y formulan las estrategias para el logro de los objetivos (López, 2021). Control medición, superior, inspección, revisión y corrección de las actividades realizadas en el proceso administrativo para el logro de los objetivos de las entidades, es importante que se efectúe al finalizar las actividades pueda el personal a cargo tener una supervisión constante donde se garantice que se ha llegado hasta las personas que deben ser beneficiadas de acuerdo a la selección que han otorgado desde la planeación, (Pérez & Barbarán, 2021).

Conceptualización de la Variable Satisfacción de los Beneficiarios:

Satisfacción: es una respuesta emocional que las personas efectúan ante una experiencia con el producto o servicio, se ha convertido en el principal objetivo que tienen que lograr las organizaciones y será percibido de acuerdo a las actitudes positivas hacia el producto o servicio, al realizar un marketing de boca a boca, lealtad y las cantidades de compras que la persona realice (Dos Santos, 2016). El

éxito de las organizaciones se debe al grado de satisfacción que las personas lleguen a tener por el producto o servicio que se le ha sido otorgado (Quispe & Ayaviri 2016).

Satisfacción se llega a desarrollar cuando se solventan las necesidades de las personas más vulnerables como a los niños, ya que, les permite mantener un bienestar porque se otorga por medio de un programa una asignación familiar para cubrir sus necesidades básicas (Shei et al., 2014). De acuerdo con Farid et al. (2020), esta teoría también cumple lo mencionado que se mantendría un bienestar al generar el cubrimiento de las necesidades. Uno de los medios para otorgar satisfacción a las personas es brindarles alimentación para lo cual es indispensable poder realizar una localización de las personas que realmente necesitan de un apoyo de los programas sociales y se pueda obtener una satisfacción (Kirwan et al., 2013). Con la satisfacción se promueve la lealtad, porque se deseará continuar recibiendo los productos o beneficios del mismo lugar, además también interviene el servicio brindado por las personas que se encuentran a cargo del beneficio (Soderlund & Colliander , 2015).

Brindar un servicio adecuado a los beneficiarios que reciben algún beneficio o producto a cambio es esencial, para ello, se debe tener en cuenta factores indispensables como calidad de los alimentos, higiene, ambiente, calidad de servicio (Alhelalat et al., 2017). Asimismo, con Zhongy & Cheol (2020), también se hace mención que el servicio y el ambiente físico tiene una influencia en la satisfacción lo que puede llegar a generar incluso una felicidad.

Para mantener una satisfacción general en las personas es también contar con los recursos suficientes económicos para poder mejorar sus condiciones de vida y el de sus familiares (Pulino et al., 2017). La satisfacción es medida por medio de la percepción que tienen los usuarios al recibir un producto o servicio para ello es necesario poder primero consumir o haber sido participe de la atención en un servicio para posteriormente brindar una calificación teniendo en cuenta la experiencia durante el consumo y resultado final (Salvatore et al., 2022). Para cumplir con la satisfacción de las personas en su alimentación es importante también realizar un estudio para conocer cuáles son sus expectativas de desear ser cumplidas de lo contrario la satisfacción en los alimentos no será alcanzada en toda la población a la que es otorgada (Mohalijah et al., 2014).

Satisfacción de los beneficiarios: es la aptitud que tienen los usuarios o clientes de las organizaciones públicas o privadas a través de la calidad, el trato que se le brindara a la persona beneficiaria (Niño et al., 2019).

Dimensiones de Satisfacción de los Beneficiarios: tenemos la puntualidad, es una actitud que posee cada persona desde los primeros años de edad por medio de la formación de la familia de provienen las normas y costumbres (Cladera, 2012). En atención es el nivel de activación para generar, seleccionar, dirigir y mantener una activación o también es entendido como una carga de energía que es demostrada en diferentes acontecimientos donde desarrolla una captación de los que está observando en ese momento la persona (Chaves & Yáñez, 2021). La distribución, conjunto de participantes empresariales que efectúan todo el proceso hasta el consumidor finales, es empleado en todas las organizaciones porque es una de las partes indispensables en la cadena de suministros (Sierra et al., 2015). Calidad es la totalidad de rasgos y características de un servicio o producto que muestran su habilidad para la satisfacción de las necesidades del cliente (Pineda, 2020).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El presente estudio correspondió a básica porque se efectuó una descripción de las particularidades del fenómeno sometido a análisis en su estado actual que permitió profundizar el acervo de conocimientos acorde con el contexto y desafíos que rigen su ejecución (Hernández & Mendoza, 2018).

Asimismo, se rigió por un enfoque cuantitativo pues se recopiló un acervo de datos sujetos a medición numérica, lo cual, implicó analizar y cuantificar las variables de interés, por tanto, se empleó métodos estadísticos en la contrastación de la hipótesis planteada que propició corroborar o adicionar aportes al modelo teórico seleccionado (Hernández & Mendoza, 2018).

Contempló un diseño no experimental pues se compiló una serie de información proveniente de los hechos sujetos a análisis en su contexto actual sin realizar alteraciones mediante propuestas o tratamientos que repercutan en el comportamiento de una variable de interés. Por ello, presentó un corte transversal porque se recopiló la gama de datos de los instrumentos en un momento dado (Hernández & Mendoza, 2018). De esta forma, se enmarcó en un diseño correlacional porque se detalló las propiedades o atributos del programa Vaso de Leche junto a la satisfacción que conllevó a establecer el nivel de asociación o vínculo entre ellas.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **Variable 1. Programa “Vaso de Leche”**

Definición conceptual. Programa orientado en otorgar una ración de alimentos con periodicidad diaria a una población conformada por niños, gestantes y madres posparto en situación de precariedad económica, a fin de reducir la brecha en relación a la inseguridad alimentaria y contribuir con el bienestar del colectivo mencionado (MIDIS, 2021).

Definición operacional. Se midió por medio de las siguientes dimensiones: programación, organización, dirección y control.

## **Variable 2. Satisfacción**

Definición conceptual. Respuesta emocional otorgada por las personas al interactuar con un determinado producto o servicio acorde con sus percepciones y actitudes desarrolladas hacia los mismos (Dos Santos, 2016).

Definición operacional. Se analizó mediante las dimensiones de puntualidad, atención, calidad y distribución.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población se constituyó por una totalidad de beneficiarios localizados en un Centro Poblado del distrito de Chongoyape del departamento de Lambayeque, cuyo número ascendió a 130 beneficiarios distribuidos en 12 comités.

Por tanto, se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple porque se seleccionó a una muestra de participantes por medio de la aplicación de métodos de probabilidad que propició calcular la cantidad de beneficiarios a considerarse en la muestra en proporción con la población. Por otro lado, se estimó el tamaño de la muestra a través de la fórmula estadística de poblaciones finitas que consideró una probabilidad de eventos favorables correspondiente a 0.5, probabilidad de fracaso igual a 0.5, parámetro asociado a un nivel de significancia de 5% con un margen de error concerniente a 0.05 (Ver *Anexo 5*).

En ese sentido, la muestra se constituyó por 97 beneficiarios procedentes de 12 comités del programa Vaso de Leche situados en un Centro Poblado de Chongoyape.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En relación a las técnicas empleadas en el estudio se empleó las encuestas junto a las fichas de recolección de datos, lo cual, indicó la utilización de fuentes primarias como secundarias respectivamente. En ese sentido, se optó por la encuesta en el recojo de datos a cuantificarse derivados de la interacción con la muestra que facilitó la proporción de una gama de información acerca del impacto del programa Vaso de Leche y nivel de satisfacción manifestado por los beneficiarios del mismo mediante el llenado de los formularios de forma presencial. Respecto a la técnica



de gabinete sirvió en la compilación de un acervo de información necesaria en la elaboración de la introducción, exposición de los estudios previos y detalle de la base teórica manifestada en la indagación.

Por otro lado, la validación de los instrumentos se efectuó por medio de la opinión otorgada por tres especialistas que indicó la pertinencia, coherencia, relevancia y precisión de los ítems expuestos en los cuestionarios, asimismo, se estimó el coeficiente del alfa de Cronbach que determinó el nivel de consistencia interna de los mismos, cuyos resultados se mostró en el apartado de anexos del estudio.

Se determinó que el cuestionario empleado en la medición de la variable Programa Vaso de Leche mostró una alta confiabilidad mostrada a través de un coeficiente alfa de Cronbach igual a 0.971 (Ver *Anexo 9*). Asimismo, se evidenció una alta fiabilidad en el instrumento utilizado en la variable Satisfacción por medio de un coeficiente de alfa de Cronbach correspondiente a 0.971 (Ver *Anexo 10*).

### **3.5 Procedimientos**

Con la descripción del problema de indagación respecto a la gestión programa social Vaso de Leche y los niveles de satisfacción de los beneficiarios se procedió a efectuar una cautelosa revisión de los modelos teóricos y literatura relacionada a la temática de interés que propició estructurar de forma sistematizada el marco teórico, el cual, orientó el desarrollo de la operacionalización de cada variable en mención, asimismo, encaminó a la elaboración de instrumentos a someterse a validación por expertos y análisis de consistencia interna antes de su aplicación a los participantes que concedieron su consentimiento informado.

Por otro lado, se coordinó por medio de una documentación formal con los responsables del programa Vaso de Leche de un Centro Poblado de Chongoyape que permitió conseguir el permiso de extraer información a los beneficiarios acerca del programa social y los niveles de satisfacción generados mediante los cuestionarios validados.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Posterior a la ejecución de los instrumentos validados por especialistas se elaboró una matriz de datos en una hoja de cálculo en Microsoft Excel, la cual, se trasladó al paquete estadístico SPSS versión 26, cuyo procesamiento propició el cálculo de estadísticos descriptivos como frecuencias a exponerse en tablas junto a figuras, asimismo, arrojó los resultados de los estadísticos inferenciales correspondiente a  $r$  de Pearson o rho de Spearman acorde con la prueba de normalidad que permitió corroborar o rechazar la hipótesis prescrita y encaminó a formular conclusiones idóneas a los objetivos propuestos.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se optó por seguir un comportamiento ético pues se acató con los lineamientos y directivas dadas por la universidad en relación al desarrollo de estudios del nivel de postgrado, se respetó la propiedad intelectual expuesta en las publicaciones referenciadas en el estudio acorde con las normas de citación APA, se consiguió el consentimiento informado de manera espontánea de la muestra elegida, además, se resguardó la información proporcionada por la muestra y se orientó sólo a fines de la indagación, asimismo, se desarrolló los diferentes apartados con integridad que propició la construcción de conclusiones coherente a los objetivos formulados.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

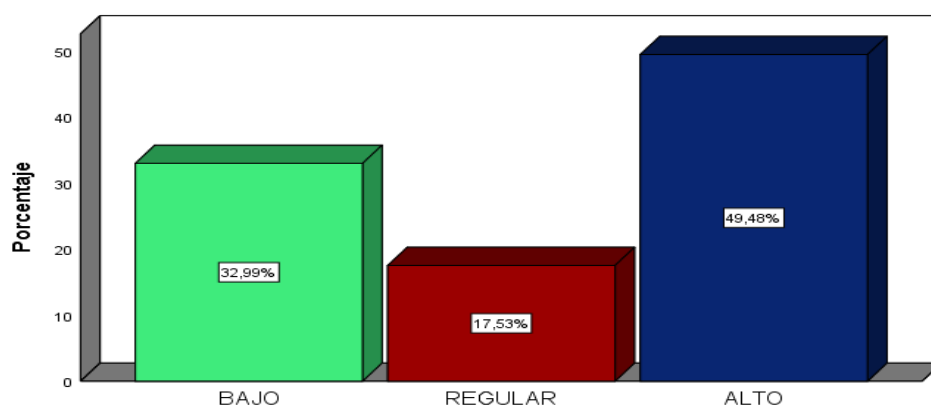
*Nivel de gestión del Programa “Vaso de Leche” en un Centro Poblado de Chongoyape*

Variable	Niveles	f	%
Programa “Vaso de Leche”	Bajo	32	33.00%
	Regular	17	17.50%
	Alto	48	49.50%
	Total	97	100.00%

*Fuente:* Instrumento aplicado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche

**Figura 1**

*Nivel de gestión del Programa “Vaso de Leche” en un Centro Poblado de Chongoyape*



*Fuente:* Instrumento aplicado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche

El 49.50% de los beneficiarios del Programa “Vaso de Leche” indicaron la existencia de un nivel alto de gestión por la realización de una adecuada programación y oportuna verificación de los insumos alimenticios a otorgarse. Por otro lado, el 33% señaló un nivel bajo y sólo el 17.50% manifestó un nivel regular, pues aún persisten dificultades en el desarrollo de coordinaciones y deficiencias en el abastecimiento.

**Tabla 2***Dimensiones del Programa “Vaso de Leche” en un Centro Poblado de Chongoyape*

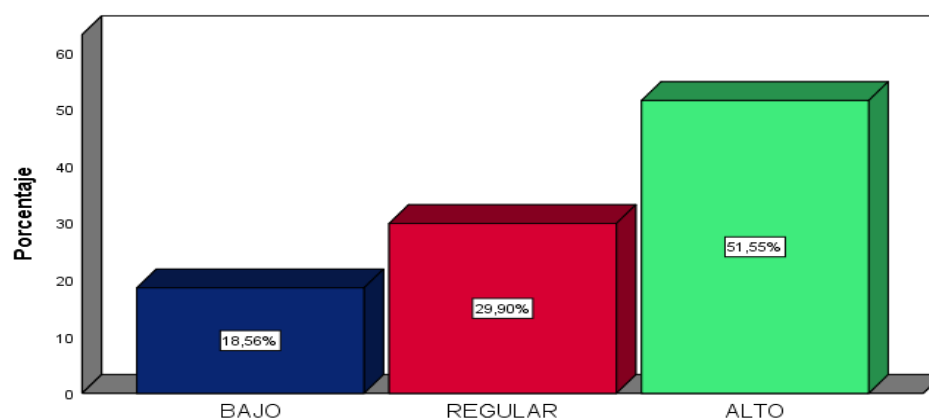
Niveles	Programación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	14	14.40%	27	27.80%	32	33.00%	32	33.00%
Regular	34	35.10%	20	20.60%	26	26.80%	35	36.10%
Alto	49	50.50%	50	51.50%	39	40.20%	30	30.90%
Total	97	100.00%	97	100.00%	97	100.00%	97	100.00%

*Fuente:* Instrumento aplicado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche

Predomina el nivel alto en las dimensiones programación en 50.50%, organización en 51.50% y dirección en 40.20% excepto la dimensión control pues el 36.10% de beneficiarios indicó un nivel regular en la incorporación y ejecución de apropiadas medidas de inspección en los alimentos otorgados en el programa social.

**Tabla 3***Nivel de satisfacción de los beneficiarios de un Centro Poblado de Chongoyape*

Variable	Niveles	f	%
Satisfacción	Bajo	18	18.60%
	Regular	29	29.90%
	Alto	50	51.50%
	Total	97	100.00%

*Fuente:* Instrumento aplicado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche**Figura 2***Nivel de satisfacción de los beneficiarios de un Centro Poblado de Chongoyape**Fuente:* Instrumento aplicado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche

El 51.50% de los beneficiarios señalaron un nivel alto de satisfacción con la gestión desarrollada por el Programa “Vaso de Leche”, el 29.90% un nivel regular y sólo el 18.60% un nivel bajo, lo cual, manifestó su conformidad con la puntualidad de la entrega de las raciones alimenticias, calidad de los diferentes productos concedidos, además de la atención otorgada en la prestación del servicio a la población priorizada y distribución de una ración equitativa.

**Tabla 4**

*Dimensiones de la satisfacción de los beneficiarios de un Centro Poblado de Chongoyape*

Niveles	Puntualidad		Calidad		Atención		Distribución	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	12	12.40%	10	10.30%	23	23.70%	17	17.50%
Regular	37	38.10%	29	29.90%	41	42.30%	36	37.10%
Alto	48	49.50%	58	59.80%	33	34.00%	44	45.40%
Total	97	100.00%	97	100.00%	97	100.00%	97	100.00%

*Fuente:* Instrumento aplicado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche

Se evidencia el predominio de un nivel alto en la dimensión puntualidad en 49.50%, calidad en 59.80% y distribución en 45.40% excepto la dimensión atención que reportó la prevalencia de un nivel regular pues el 42.30% de los beneficiarios señaló un nivel regular en la atención concedida durante la entrega de las raciones alimenticias.

**Tabla 5**

*Pruebas de normalidad de Kolmogorov – Smirnov*

<b>Kolmogorov - Smirnov</b>			
	Estadístico	gl	Sig.
Programa “Vaso de Leche”	,165	97	,000
Programación	,236	97	,000
Organización	,194	97	,000
Dirección	,163	97	,000
Control	,162	97	,000
Puntualidad	,195	97	,000
Calidad	,255	97	,000
Atención	,124	97	,001
Distribución	,156	97	,000
Satisfacción	,142	97	,000

*Fuente:* Instrumento aplicado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche

Los resultados arrojados por las pruebas de normalidad, manifestando que la variable programa “Vaso de Leche” y sus dimensiones reportaron una significancia inferior al 5%, por tanto, los datos presentaron una distribución no normal, de similar manera, los hallazgos de la variable satisfacción y sus dimensiones registraron una probabilidad menor al 5%, lo cual, indicó que los datos se sujetan a distribución no normal, por tanto, en la estimación de las correlaciones se empleó estadísticos no paramétricos como el Rho de Spearman.

**Tabla 6**

*Relación entre las dimensiones del Programa “Vaso de Leche” y satisfacción de los beneficiarios de un Centro Poblado de Chongoyape*

		<b>Programación</b>	<b>Organización</b>	<b>Dirección</b>	<b>Control</b>
<b>Satisfacción</b>	Rho de Spearman	0.862	0.977	0.971	0.982
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
	n	97	97	97	97

*Fuente:* Instrumento aplicado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche

Se manifestó una asociación directa alta entre la variable satisfacción y la dimensión programación pues se reportó un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.862 junto a una significancia inferior al 5%, asimismo, se evidenció una relación positiva entre la dimensión organización con el nivel de satisfacción de los beneficiarios porque reportó un coeficiente con valor de 0.977 y una significancia menor al 5%, además la dimensión dirección se asoció de forma positiva con la satisfacción mostrada por los beneficiarios del programa social con un Rho de Spearman igual a 0.971 y una probabilidad inferior al 5%, por último, se mostró una correlación positiva entre la dimensión control con el nivel de satisfacción corroborado con un coeficiente de 0.982 junto a una probabilidad menor al 5%, lo cual, reafirmó las hipótesis establecidas en el estudio.

**Tabla 7**

*Relación entre las dimensiones de la satisfacción y programa “Vaso de Leche” en un Centro Poblado de Chongoyape*

		<b>Puntualidad</b>	<b>Calidad</b>	<b>Atención</b>	<b>Distribución</b>
<b>Programa “Vaso de Leche”</b>	Rho de Spearman	0.956	0.949	0.977	0.987
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
	n	97	97	97	97

*Fuente:* Instrumento aplicado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche

En la tabla 7, se evidenció una relación directa alta entre la gestión del programa “Vaso de Leche” y la dimensión puntualidad porque reportó un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.956 junto a una significancia inferior al 5%, asimismo, se mostró una asociación positiva entre el programa social con la dimensión calidad pues manifestó un coeficiente de Rho de Spearman con valor de 0.949 y una probabilidad menor al 5%, además se registró una correlación positiva entre el programa social en estudio con la atención efectuada en la entrega de los alimentos pues arrojó un coeficiente de 0.977 y una significancia inferior al 5%. Por último, se manifestó una asociación positiva alta entre la gestión del programa con la distribución de las raciones alimenticias con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.987 junto a una significancia menor al 5%, cuyos resultados corroboraron la aceptación de las hipótesis específicas planteadas.

**Tabla 8**

*Relación entre el Programa “Vaso de Leche” y la satisfacción de los beneficiarios de un Centro Poblado de Chongoyape*

		<b>Satisfacción</b>
<b>Programa “Vaso de Leche”</b>	Rho de Spearman	0.983
	Sig. (bilateral)	0.000
	n	97

*Fuente:* Instrumento aplicado a los beneficiarios del Programa Vaso de Leche

En la tabla 8, se aprecia una asociación positiva alta entre el programa “Vaso de Leche” y los niveles de satisfacción mostrados por los beneficiarios, lo cual, se evidenció con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.983 junto a una significancia inferior al 0.05 que corroboró la hipótesis general planteada en el estudio.

## V. DISCUSIÓN

El Programa de Vaso de Leche es indispensable para brindar una alimentación con gran proporción de nutrientes a las personas más vulnerables, entre los que comprende, los menores de 0 a 6 años, gestantes y personas mayores de 65 años. La entidad que brinda el apoyo económico es el MEF, con el propósito de satisfacer las necesidades básicas de las personas, por ello, es indispensable que se evalúe la satisfacción de los beneficiarios del Centro Poblado de Chongoyape para conocer si la gestión utilizada es la adecuada en el programa o en caso contrario como contribuir en otorgar una mejora. Una vez realizado el procesamiento y analizado los resultados se procede a la sustentación con las teorías anteriormente mencionadas en el desarrollo de la investigación y comparación con otros estudios para garantizar su confiabilidad.

Respecto al objetivo general para determinar la relación entre el programa Vaso de Leche y la satisfacción en los beneficiarios del Centro Poblado de Chongoyape, se estableció una correlación positiva en ambas variables, ya que, el coeficiente de Rho de Spearman llegó a ser 0.983 con una significancia menor al 0.05, por tanto, se permitió corroborar la hipótesis planteada en la investigación, que la gestión desarrollada en el programa "Vaso de Leche" tiene una influencia en cuanto a la satisfacción que pueden manifestar los individuos al recibir los alimentos provistos por el estado, a pesar de ser un programa en apoyo, se debe cumplir con ciertas características que contribuye en mantener siempre el gusto de sus acreedores.

Respecto a la teoría planteada general de sistemas sustentada por Ludwig Von Bertalanffy, la identificación de los procesos procede de la ejecución de un estudio en general sobre una determinada población, el cual, se realizó en la investigación, por tanto, se puede indicar que los resultados analizados son confiables. En el caso de la Nueva Gestión Pública, los programas brindados por el sector público se enmarcan en un sistema de calidad para mantener una satisfacción de las necesidades de los individuos, por tanto, se conoce que esta teoría se basa en la aplicación de las tres E, es decir, se fundamenta en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos ejecutados.



Estos datos fueron comparados con Zúñiga (2019), quien en su estudio del programa “Vaso de Leche” en relación a la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Majes se obtuvo una relación, puesto que, el valor del coeficiente de Rho de Spearman registró un 0.799 con una significancia inferior al 5%, por tanto, la gestión ejecutada en el programa tiene una influencia positiva en la satisfacción mostrada por las personas que fueron beneficiarias del programa social de procedencia del estado.

En Boy (2019), se encontró una asociación positiva entre la gestión del programa “Vaso de Leche” y la satisfacción en los pobladores de Pacasmayo mostrado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.516 y una significancia inferior al 5%, por tanto, una adecuada gestión en el programa social se evidenció en el incremento de los niveles de satisfacción de aquellos pobladores, lo cual, conllevó a una mejor calidad de vida y al desarrollo de una percepción positiva respecto al esfuerzo de las autoridades por brindarle raciones alimenticias oportunas. También en Esteban (2017), donde propuso establecer una asociación entre la gestión del programa y la satisfacción de su ciudadanía, se registró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.81 con una significancia menor al 0.05, por ende, se corroboró la existencia de una relación entre ambas variables desde la percepción de los beneficiados para aprobar el proceso desarrollado en aras de su mejor calidad de vida.

En el objetivo específico 1 se logró identificar el nivel de impacto del programa vaso de leche en un Centro Poblado de Chongoyape encontrándose que para un 49.50% el nivel de gestión del programa en alto, esto debido a que existe una programación adecuada y verificación de los alimentos que son entregados a los beneficiarios, sin embargo, para el 33% el nivel es bajo y para un 17.50% el nivel que mantiene la gestión es regular, puesto que, todavía es deficiente el desarrollo de las coordinaciones pertinentes en el comité, asimismo, como el abastecimiento de los productos, por la falta de un trabajo en equipo que al no tener un constante control y evaluación no desarrollan los procesos de forma correcta para que los beneficiarios puedan sentirse satisfechos.

Estos indicadores llegaron a ser sustentados con la cultura organizacional que indico que se obtuvo una representación favorable de acuerdo con el manejo que tienen las personas encargadas del programa en un lugar específico porque al realizarse actividades en un grupo de personas están se relacionan y por tanto deben compartir un buen desempeño de trabajo en equipo y la entidad encargada de brindarles la ayuda de alimentos que en ese caso fue la municipalidad quien tiene que establecer una responsabilidad de un constante monitoreo a los ciudadanos que administran la repartición de alimentos.

Al ser comparados con Rodríguez et al. (2017), en la evaluación del programa de alimentos para los menores de cinco años, se logró determinar que tiene un impacto favorable porque mediante dicho programa los índices de desnutrición pasaron de 44.5% a solo 6.1% y en cuanto a la medida de talla un 64% se encontraba en las condiciones correctas, por ende, el programa obtuvo buenos resultados en los menores y esto se debe en gran medida por la buena coordinación en su funcionamiento, ya que, se brindaron todos los beneficios a las madres para que no dejen de asistir y sean los niños los más beneficiados. Respecto a Hyun et al. (2019), para conocer el impacto del programa de leche escolar y alimentos en la población de Corea se llegó a obtener una influencia en la cantidad de leche y alimentos que consumían los niños de forma favorable en la obtención de nutrientes, llegándose a concluir que el impacto es de forma positiva y también depende de la adecuada gestión que mantienen los administradores de dicho programa para que los niños puedan acceder y el servicio que les brindan para que continúen hasta lograr buenos resultados

Respecto al objetivo específico 2 para que se conociera el nivel de satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape conforme a la gestión del programa se determinó un nivel alto en 51.50% de los beneficiados conforme a la satisfacción en el proceso de gestión, seguido de un 29.9% de índice regular y por último el 18.60% respecto a niveles bajos, indicando que algunos de los factores tomados en cuenta llego a ser la puntualidad de entrega de los alimentos, su calidad, distribución equitativa y una adecuada identificación de la población más vulnerable. Su sustanciación se realizó con la teoría funcionalista planteada por Bronislaw Malinowski y Alfred Reginald Radcliffe- Brown, quien indicaba que cubrir

las necesidades básicas que tienen los individuos como la alimentación se obtendría como consecuencia una satisfacción, puesto que, estaban ayudando a la supervivencia de la sociedad, de acuerdo con este enfoque, la forma en que son entregados dichos alimentos no resulta indispensable para las personas, puesto que, su deseo principal es que cubran su necesidad de alimento.

Respecto a la teoría de la satisfacción del ciudadano indica que el logro de una satisfacción en la población procede de desarrollar un servicio de calidad manifestado a través de la organización y coordinación de las actividades, según esa teoría se debe ejecutar una evaluación en satisfacción de la ciudadanía sobre el desempeño que realiza las entidades públicas para conocer si estaban cumpliendo con los objetivos como organización gubernamental. A pesar de que las personas que reciben este beneficio es parte de un programa no se debe dejar de lado la teoría de satisfacción al cliente, puesto que, se centra en mantener en todo momento la satisfacción de los individuos que reciben algún producto para solventar sus necesidades, de tal forma, que contribuya en tener resultados positivos para la organización que está brindando estos alimentos contribuyendo en que su gestión sea calificada como entre las mejores manteniendo siempre una calidad y satisfacción de los beneficiados.

Además al realizarse una comparación con el estudio de Niño et al. (2019), puesto que su objetivo principal era conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de alimento escolar, se llegó a los resultados con una significancia menor al 0.003, siendo el grupo de menores entre 5 a 8 años los que alcanzaron índices más altos de satisfacción en los alimentos que reciben, en el segundo grupo de 9 a 17 años de edad, existió una escasa administración para saber quiénes deben obtener el programa, puesto que, no todos lo aprovecharon y no se puede realizar una evaluación en su satisfacción de los alimentos del programa escolar.

El caso de Sigüeñas (2021), en su investigación sobre el programa del vaso de leche y su satisfacción en sus beneficiarios como sus socias, se pudo corroborar que el 57% mantenía una buena satisfacción por su adecuado liderazgo, puesto que, entre las personas encargadas del programa un 43% desarrollaba un sistema democrático, incluso obtuvieron el apoyo de la municipalidad para la formación de

una asociación y se incorporó el medio empresarial en la crianza de cuyes, llegándose a concluir que mediante una buena gestión y un liderazgo óptimo todos pudieron tener un alto índice de satisfacción tanto las personas que recibieron los alimentos del programa como las encargadas, porque pueden obtener ingresos económicos que brinden mejor calidad de vida. En Paredes y Bernabé (2018), se corroboró en su investigación del programa nutricional en Lima y los perfiles lipídicos que mediante un buen funcionamiento en su gestión puede llegar a tener indicadores de satisfacción en conseguir los resultados favorables para su salud en las personas porque de acuerdo a los estudios el programa que brinda el vaso de leche permite reducir la hipertrigliceridemia.

Por otro lado, en el objetivo específico 3 se reconoció una relación entre las dimensiones del programa vaso de leche en sus beneficiarios, llegándose a contrastar que, en las dimensiones del programa en programación se obtuvo un 50.50% de nivel alto con un Rho de Spearman en 0.862, respecto a organización en alto estuvo un 51.50% y un Rho de Spearman de 0.977, conforme a la dirección en alto obtuvo 40.20% y una relación de Rho de Spearman de 0.971 y en control el 36.10% fue regular y Rho de Spearman en 0.982, todos con una significancia de 0.000, por tanto, se corroboró la hipótesis propuesta. Conforme a los resultados encontrados por Cordero (2021), en el programa buen comienzo y la lactancia materna exclusiva en la población de Medellín se pudo corroborar que mientras se obtenga una buena gestión en cuanto al programa para que las personas beneficiarias cuenten con los alimentos correspondientes van a poder impactar favorablemente en mantener una lactancia exclusiva, porque, se obtendrá más nutrición en las personas y la fomentación en los niños para una lactancia sin el apoyo de fórmulas será favorable.

En el caso de Palacios et al. (2021), donde se determinó la relación en el programa de estabilización nutricional que puedan llegar a tener la población universitaria en una universidad se corroboró que su impacto fue positivo, puesto que, el programa logró disminuir los índices de grasa corporal e incrementar la actividad física manteniendo un nivel de músculos en el 50%, por tanto, este programa obtuvo una aceptación en los jóvenes para lograr tener beneficios para su propia salud, se permitió corroborar bajo los indicadores de la prueba t de Student y una probabilidad

menor al 5%, indicando que dicho programa contribuyo a brindar mejores beneficios en la calidad de vida de los jóvenes por su buena aceptación para poder ponerlo en funcionamiento.

Por último, respecto a las dimensiones de satisfacción en puntualidad se obtuvo en nivel alto 49.50% con Rho de Spearman en 0.956, de acuerdo a la calidad su nivel alto fue 59.80% con una relación de 0.949, en atención se evidencio un nivel regular de 42.30% y una correlación de Rho de Spearman en 0.977 y en distribución el nivel alto presento 45.40% con Rho de Spearman de 0.987, las dimensiones mencionadas con una significancia inferior al 5%, llegándose a corroborar la hipótesis que fue planteada en la investigación.

Fueron corroborados con lo indicado por Herrera (2019), puesto que, en su estudio entre la gestión del programa y la satisfacción de los beneficiarios de acuerdo a la dimensiones de satisfacción obtuvo en puntualidad un 34% de satisfacción, asimismo en calidad alcanzó 42.7%, respecto a la atención fue 41.7%, en distribución la satisfacción alcanzó 47.4%, llegando a ser los indicadores los más elevados de nivel bajo, por tanto en el municipio existió carencias en cuando a mantener un sistema de gestión adecuada para alcanzar una satisfacción optima y adecuada en la población beneficiaria del programa vaso de leche.

Además, en Aguilar et al. (2020), respecto a su estudio donde identificó un nivel de satisfacción en los usuarios del programa de alimentación escolar para conocer su relación entre ambas variables, de acuerdo a su satisfacción alcanzo un nivel favorable, sin embargo, en la gestión obtuvo deficiencias, puesto que, al relacionarse las variables se pudo evidenciar que no todos los beneficiarios debieron serlo, por tanto, no existió una buena identificación de las personas que en realidad necesitan de los alimentos, es así como, no se pudo evaluar una buena satisfacción, ya que, era necesario conocer mediante la gestión quien debió y no debió encontrarse inscrito en el programa.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó la existencia de una asociación positiva entre el programa “Vaso de Leche” y la satisfacción de los beneficiarios de un Centro Poblado de Chongoyape corroborado por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.983 junto a un p – value menor al 5% que corrobora la aceptación de hipótesis propuesta en el estudio.

**Segunda:** Se evidenció el predominio de un nivel alto de gestión del programa social “Vaso de Leche” en un 49.50%, seguido de un bajo en un 33% y finalmente un nivel regular en un 17.50% que señaló aún persisten complicaciones en el desarrollo de adecuadas coordinaciones entre la municipalidad y el Comité, dificultades en el abastecimiento de productos en el tiempo oportuno y escaso control en la distribución.

**Tercera:** Asimismo, se estableció la prevalencia de un nivel alto de satisfacción de los beneficiarios del programa social “Vaso de Leche” en un 51.50% que indica la conformidad con la puntualidad de las entregas, atención otorgada, calidad de los diversos productos y distribución equitativa, aunque persisten dificultades en el seguimiento del estado nutricional de los niños beneficiarios.

**Cuarta:** Se determinó una asociación positiva directa alta entre la satisfacción de los beneficiarios con las dimensiones del Programa “Vaso de Leche” correspondientes a programación, organización, dirección y control, lo cual, indicó la aceptación de la hipótesis propuesta en el estudio.

**Quinta:** Asimismo, se estableció que existe una relación directa alta entre el programa social “Vaso de Leche” y las dimensiones de la variable satisfacción conformadas por puntualidad, atención, calidad y distribución, corroborando la hipótesis planteada en el estudio.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Promover una mayor participación activa de los beneficiarios en el desarrollo de las diferentes gestiones del programa “Vaso de Leche” que permita el recojo oportuno de las raciones alimenticias y la priorización de los niños menores de 5 años.

**Segunda:** A la Municipalidad se insta desarrollar acciones orientadas a mejorar la gestión efectuada del programa social alimenticio, a fin de contribuir con el cierre de brechas y la atención de las necesidades básicas con el adecuado manejo de los recursos públicos.

**Tercera:** Se recomienda al personal administrativo y directivo encargado de los programas sociales alimentarios del municipio de un Centro Poblado de Chongoyape desarrollo de encuestas que evalúen la percepción de las madres beneficiarias, con la finalidad de otorgar una serie de información relacionada a los componentes nutricionales de las raciones brindadas junto a la calidad del producto.

**Cuarta:** Se sugiere a la Municipalidad de un Centro Poblado de Chongoyape implementar mecanismos de seguimiento y monitoreo que propicien la realización de una adecuada fiscalización de la prestación del servicio y las raciones alimenticias concedidas a los beneficiarios, con el propósito de contrarrestar problemas de cobertura.

**Quinta:** Se recomienda desarrollar evaluaciones socioeconómicas de forma periódica a la población en situación vulnerable, a fin de elegir beneficiarios con necesidades básicas insatisfechas, priorizando a niños en estado de anemia y desnutrición.

## REFERENCIAS

- Abramo , L., Cecchini , S., & Morales , B. (2019). *Programas Sociales, Superación de la Pobreza e Inclusión Laboral*. Comisión Económica para América Latina. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005_es.pdf)
- Alhelalat, J., Habiballah, M., & Twaissi, N. (2017). The impact of personal and functional aspects of restaurant employee service behaviour on customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Manageme*, 66, 46-53. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0278431916304236?token=F54AD91EDD3D020BE7FBB0A4323CAB1BCAF073C086C73FF702E3B0C7D657F64121AF7F59280D7EC538CFB9AAC0C25B4F&originRegion=us-east-1&originCreation=20220726022121>
- Alves, T., & Passador, C. (2011). *Educação pública no Brasil: condições de oferta, nível socioeconômico dos alunos e avaliação*. São Paulo: Annablume. <https://loja.annablume.com.br/livro/educacao-publica-no-brasil-condicoes-de-oferta-nivel-socioeconomico-dos-alunos-e-avaliacao/>
- Aguilar, M., Bustos, N., Flor, A., & Dibona, G. (2020). *Estudio de satisfacción usuaria del programa de alimentación*. Cliodinámica Asesorías, Consultoría e Ingeniería. <https://www.junaeb.cl/wp-content/uploads/2018/12/Estudio-de-Satisfacci%C3%B3n-Usuarial-del-Programa-de-Alimentaci%C3%B3n-Escolar-2019.pdf>
- Arteaga, S. (2019). *Lambayeque a 30 años de la Aprobación de la Convención sobre los Derechos del Niño*. Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza. <https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2020-01-16/informe-ninez-a-30anosconvencion-lambayequefinal.pdf>
- ASISP. (2021). Presupuesto de los programas sociales a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). *Servicios de Investigación y Seguimiento* *Presupuestal*, 2-12.



<https://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/DIDP/files/2021-2022-rep-temat/rt-58-pres-d-l-programas-sociales-midis.pdf>

Bernal, J., & Vázquez, S. (2013). La nueva gestión pública (NGP/NPM): El desembarco de las ideas neoliberales con la LOMCE. *Revista Temporal*, 16, 35 - 58.  
[https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/4742/TM\\_16\\_%282013%29\\_02.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/4742/TM_16_%282013%29_02.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Banco Mundial. (2018). *Estado de las redes de protección social*. Grupo Banco Mundial.  
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29115/2112540vSP.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

Bobbio, N., Matteucci, N., & Pasquino, G. (1998). *Dicionário de política*. Brasília: Editora da UnB.  
[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2938561/mod\\_resource/content/1/Bobbio.%20Dicion%C3%A1rio%20de%20pol%C3%ADtica..pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2938561/mod_resource/content/1/Bobbio.%20Dicion%C3%A1rio%20de%20pol%C3%ADtica..pdf)

Boy, L. (2019). *Gestión del Programa del Vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del Sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo, 2019*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37835/boy\\_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37835/boy_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. (2013). Manual de atención al cliente. <https://www.fad.es/wp-content/uploads/2019/05/Manual-de-atenci%C3%B3n-al-Cliente.pdf>

Cerna, S. (2015). "Mujeres, leche y política: Estudio comparativo del Programa del Vaso de Leche". *Grupo de Investigación en Política Social*, 3-10.  
<https://alacip.org/cong15/app-herrera8c.pdf>

Chaves, D., & Yáñez, J. (2021). Los modos de la atención. *Sophia, colección de Filosofía de la Educación*, 30, 252 - 244.  
<https://www.redalyc.org/journal/4418/441865250010/html/>

- Cladera, C. (2012, 4 de diciembre). El respeto por la Puntualidad. *El Mundo*.  
<https://www.cladera.org/pdf/Puntualidad.pdf>
- Congreso de la República. (2020). *Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad*. Congreso de la República.  
[https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/InclusionSocialDiscapacidad/files/29\\_sesion\\_ordinaria/predictamen\\_5789\\_6735\\_cisprd.pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/InclusionSocialDiscapacidad/files/29_sesion_ordinaria/predictamen_5789_6735_cisprd.pdf)
- Cordero, A. (2021). *Efecto de la exposición al programa buen comienzo en la lactancia materna*. [tesis de maestría, Universidad CES] Repositorio Institucional CES.  
<https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/5352/Efecto%20de%20la%20participaci%C3%B3n%20al%20programa%20Buen%20Comienzo%20en%20la%20lactancia%20materna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Costa, F., & Castanhar, J. (2003). Avaliação de programas públicos: desafios conceituais e metodológicos. *Revista de Administração Pública*, 37(5), 969-992. [http://app.ebape.fgv.br/comum/arq/Costa\\_castanha.pdf](http://app.ebape.fgv.br/comum/arq/Costa_castanha.pdf)
- Dos Santos, M. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Chile: Revista de la Educación Superior.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Draibe, S. (2001). Avaliação de implementação: esboço de uma metodologia de trabalho em políticas públicas. En M. Barreira, & M. Carvalho, *Tendências e perspectivas na avaliação de políticas e programas sociais* (págs. 13-42). IEE/PUC-SP. <https://marialuizalevi.files.wordpress.com/2015/05/draibe-arretche.pdf>
- Escobar, M., & Mosquera, A. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 207-216.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797010.pdf>
- Esteban, V. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios Lomas del Paraíso distrito Villa María del Triunfo, Lima*. [tesis de maestría,

Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8963/Esteban\\_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8963/Esteban_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Farid, M., Md Nayan, S., Fikri, M., Aisyah, S., & Hassan, S. (2020). The consequence of food quality and atmosphere in fast food towards customer satisfaction. *Journal of Critical Reviews*, 7, 660-667. <https://ir.unikl.edu.my/xmlui/bitstream/handle/123456789/25130/The%20consequence%20of%20food%20quality%20and%20atmosphere%20in%20fast%20food%20towards%20customer%20satisfaction.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Frey, K. (2000). Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. *Planejamento e Políticas Públicas*(21). <https://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/89/158>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 18(3), 381-398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Haro, F., Córdova, N., & Chong, T. (2016). Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *INNOVA Research Journal*, 1(10), 145-155. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/64>
- Hernández, N., Lora, R., Moreno, R., Parra, K., & Fajardo, E. (2017). Planificación de la producción industrial con enfoque integrador asistido por las tecnologías de la información. *Retos de la Dirección*, 11(1), 38 - 59. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n1/rdir04117.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Sexta ed. ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.

<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbmxb250YWR1cmllhchVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzkxNzliZmYw>

- 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 César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37944/Herrera\\_RCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37944/Herrera_RCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Howlett, M., Ramesh, M., & Perl, A. (2013). *Política pública – seus ciclos e subsistemas: uma abordagem integradora*. Rio de Janeiro: Elsevier. <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/pensamentoplural/article/view/5696/4265>
- Hyun, J., Kyoung, W., & Hyo, S. (2019). Participation in the School Milk Program Contributes to Increased Milk Consumption and Dietary Nutrient Intake by Middle School Students in South Korea. *Nutrients*, 11(10), 2386. <https://doi.org/10.3390/nu11102386>
- Kaur, A. (2013). Maslow's Need Hierarchy Theory: Applications and Criticisms. *Global Journal of Management and Business Studies.*, 10, 1061-1064. [https://www.ripublication.com/gjmbs\\_spl/gjmbsv3n10\\_03.pdf](https://www.ripublication.com/gjmbs_spl/gjmbsv3n10_03.pdf)
- Kirwan, J., Libery, B., Maye, D., & Carey, J. (2013). Grassroots social innovations and food localisation: An investigation of the Local Food programme in England. *Global Environmental Change*, 23, 830-837. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0959378012001446?token=9EEDB3A0AAE1E4F782E3FD23AF0303442DFBF679031C0BCAEBEEE10733080B69D76F0E1C645C7D54EABD232D411FEE32&originRegion=us-east-1&originCreation=20220726002309>
- Lagares, N., Pereira, M., & Jaráiz, E. (2015). El Índice de Cobertura de Servicios (ICS). Un instrumento para la evaluación de los Servicios Públicos. *Gestión*

y *Análisis de Políticas Públicas*, (13), 9 - 24.  
<https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10237/10726>

Lagunas, D. (2016). El legado del funcionalismo. Limitaciones teóricas y excesos etnográficos. *Revista Española de Sociología*, 25(2), 241 - 257.  
<https://recyt.fecyt.es/index.php/res/article/view/65540/39808>

López, A. (2021). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. *Gaceta Científica*, 2617 - 4332.  
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1102/1112>

Lozano, A. (2017). *Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017*. Municipalidad Distrital de Chongoyape.  
<http://www.munichongoyape.gob.pe/munichongoyape/wp-content/uploads/2018/04/DiapoAudienciaFinal.pdf>

Manzanares, J. (2013). Programas sociales: transferencias públicas y privadas en México en relación con la inequidad y la pobreza, 2006-2010. *Economía. Teoría y Práctica*, 59 - 87. <http://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n39/n39a4.pdf>

Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 3(8), 84 - 102.  
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2021). Informe de Trabajo.  
[https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/InclusionSocialDiscapacidad/files/expediente\\_6735/2774-608682-2021324114236-4079\\_\(1\).pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/InclusionSocialDiscapacidad/files/expediente_6735/2774-608682-2021324114236-4079_(1).pdf)

Mohalijah, M., Boo, H., Muhammad, A., & Ainul, A. (2014). Factors affecting dining satisfaction and acceptability of food item among athletes during a sporting event. *International Food Research Journal*, 21(5), 1719-1724.  
[http://www.ifrj.upm.edu.my/21%20\(05\)%202014/2%20IFRJ%2021%20\(05\)%202014%20Boo%20427.pdf](http://www.ifrj.upm.edu.my/21%20(05)%202014/2%20IFRJ%2021%20(05)%202014%20Boo%20427.pdf)

- Morales, M. (2014). Nueva Gestión Pública en Chile: Orígenes y efectos. *Revista de Ciencia Política*, 34(2), 417 - 438.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/revcipol/v34n2/art04.pdf>
- Morales, V. (2018). Evolución del conceptoproducto y servicio en la biblioteca: Organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 8(2), 1 - 19.  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/30933/33364>
- Morelo, N. (2019). La puntualidad en la Administración Pública y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017. *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*, 1-8.  
<https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/arquitek/article/view/103/86>
- Niño, L., Gamboa, E., & Serrano, T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 51(3), 240-250.  
<https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/9689/9762>
- Organismo Superior de las Contrataciones del Estado. (2019). *Base estándar de adjudicación simplificada para la contratación de suministro de bienes*.  
<https://www.gob.pe/institucion/osce/informes-publicaciones/826993-bases-estandar-de-adjudicacion-simplificada-para-la-contratacion-de-suministro-de-bienes-aprobado-por-la-directiva-n-001-2019-osce-cd>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2018). *Panorama de la Seguridad Alimentaria y Nutricional en América Latina y el Caribe*. <https://www.fao.org/3/CA2127ES/ca2127es.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2021). *El estado de la seguridad Alimentaria y la Nutrición en el Mundo*.  
<https://www.fao.org/3/cb4474es/cb4474es.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Panorama de la Protección Social en América Latina y el Caribe: Avances y Retrocesos ante la Pandemia*.

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_823638.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_823638.pdf)

Palacios, D., Gallegos, J., & Reyes, J. (2021). Efecto del Programa de Estabilización Nutricional “ESNUT” en el consumo alimenticio, IMC, composición corporal y actividad física en estudiantes universitarios mexicanos. *Nutrición Clínica y Dietética Hospitalaria*, 41(1), 108-115. <https://doi.org/10.12873/411palacios>

Paredes, J., & Bernabé, A. (2018). Asociación entre la participación en programas de asistencia alimentaria y patrones del perfil lipídico en Perú. *Revista chilena de nutrición*, 45(2), 135-143. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchnut/v45n2/0716-1549-rchnut-45-02-0135.pdf>

Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Dialnet*, 7 (1), 122-145. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6832738>

Pérez, J., & Barbarán, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5 (1), 267 - 279. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/224/299>

Pineda, L. (2020). Aproximación Teórica al Concepto de Calidad y los Sistemas de Gestión. *Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 2 (1), 41 - 62. <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/110/77>

Pulino, J., Mendes, K., & Grigion, A. (2017). Overall Life Satisfaction and Financial Well-Being: Revealing the Perceptions of the Beneficiaries of the Bolsa Família Program. *Brazilian Journal of Public Administration*, 51(2), 182-200. <https://www.scielo.br/j/rap/a/NbGT467z4G9mhZgQrPzvvtN/?format=pdf&lang=en>

Quispe, G., & Ayaviri, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 168 - 188. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

- Ramos, M., & Schabbach, L. (2012). O estado da arte da avaliação de políticas públicas: conceituação e exemplos de avaliação no Brasil. *Revista de Administração Pública*, 46(5), 1271-1294. <https://www.scielo.br/j/rap/a/bPM5xsjhwWgL54mdx3R7cnP/abstract/?lang=pt>
- Rodríguez, J., Suárez, M., Lastre, G., Gaviria, G., & Carrero, C. (2017). Evaluación de un programa de recuperación nutricional. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 36 (6), 195 - 201. <https://www.redalyc.org/pdf/559/55954943011.pdf>
- Salvatore , L., Fiore , M., & Galati, A. (2022). Measuring consumers' level of satisfaction for online food shopping during COVID-19 in Italy using POSETs. *Socio-Economic Planning Sciences*, 82, 1-16. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0038012121000562?token=904E2CF31C61BF37B76BFE962C8CD4BA349FD3B124E84D0EA9E07DC3EC639D219B90B443300EF5BEE8F2D2344EA6115C&originRegion=us-east-1&originCreation=20220726022514>
- Santiago, N. (2012). Notas sobre el uso del concepto de dispositivo para el análisis de programas sociales. *Espiral, Estudios sobre Estado y Sociedad*, 19 (54), 43 - 74. <http://www.scielo.org.mx/pdf/espiral/v19n54/v19n54a2.pdf>
- Secchi, L. (2014). *Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos*. São Paulo: Cengage Learning. [https://www.researchgate.net/publication/334527434\\_Politiclas\\_Publicas\\_co\\_nceitos\\_esquemas\\_de\\_analise\\_casos\\_praticos\\_de\\_Leonardo\\_Secchi](https://www.researchgate.net/publication/334527434_Politiclas_Publicas_co_nceitos_esquemas_de_analise_casos_praticos_de_Leonardo_Secchi)
- Segredo, A., García, A., León, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *INFODIR*, 13 (24), 86 - 99. <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>
- Shei, A., Costa, F., Reis, M., & Ko, A. (2014). The impact of Brazil's Bolsa Família conditional cash transfer program on children's health care utilization and



health outcomes. *BMC International Health and Human Rights*, 14(10), 1-9.  
<https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/1472-698X-14-10.pdf>

Sierra, C., Moreno, J., & Silva. (2015). Canales de distribución: características principales de los distribuidores mayoristas de materiales de construcción de extracción minera en Barranquilla- Colombia. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 17 (3), 512 - 529.  
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99342682009.pdf>

Sigüeñas, D. (2021). *Ejercicio de liderazgo de las socias del programa vaso de leche Señora Fátima y satisfacción de beneficiarios, Alto Trujillo, 2021*. [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo] Repositorio Institucional UNT.  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18204/SIGUE%c3%91AS%20MESTANZA%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soderlund , M., & Colliander , J. (2015). Loyalty program rewards and their impact on perceived justice, cus-. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 25, 47-57.  
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0969698915000326?token=D55295AE60E1B01BEF5240D087566C88F98F9D8B3A6FE40D28303F7108E133B06530945FC4C394915546C5084242F5F8&originRegion=us-east-1&originCreation=20220726020237>

Souza, C. (2006). Políticas públicas: uma revisão da literatura. *Sociologias*, 8(16), 20-45.  
<https://www.scielo.br/j/soc/a/6YsWyBWZSdFgfSqDVQhc4jm/?format=pdf&lang=pt>

Vásquez, J. (2020). Proyecto que Modifica la Ley N°27470 "Programa de Vaso de Leche". *Congreso de la República*.  
[https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL07621-20210504.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL07621-20210504.pdf)

Vásquez, J. (2021). *Proyecto que modifica la Ley N°27470 "Programa de Vaso de Leche"*.

[https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL07621-20210504.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL07621-20210504.pdf)

Vedung, E. (2010). Four waves of evaluation diffusion. *Evaluation*, 16(3), 263-277. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1356389010372452>

Vesga, J., García, M., Forero, C., Aguilar, M., Jaramillo, J., Quiroz, E., Castaño, E.; Andrade, V.; Gómez, M. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Suma Psicológica*, 27(1), 52 - 61. <http://www.scielo.org.co/pdf/sumps/v27n1/0121-4381-sumps-27-01-52.pdf>

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] Repositorio Institucional UNAS. [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1579/LMVA\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1579/LMVA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villena, D. (2017). ¿Qué es el funcionalismo? *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 88 (127), 129 - 155. <http://www.scielo.org.pe/pdf/letras/v88n127/a06v88n127.pdf>

Zhongy, Y., & Cheol, H. (2020). What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender. *Foods*, 9(4), 1-19. <https://www.mdpi.com/2304-8158/9/4/460>

Zúñiga, 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] Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9099/UPzuloc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de la variable Programa “Vaso de Leche”

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Programa “Vaso de Leche”	Programa orientado en otorgar una ración de alimentos con periodicidad diaria a una población conformada por niños, gestantes y madres posparto en situación de precariedad económica, a fin de reducir la brecha en relación a la inseguridad alimentaria y contribuir con el bienestar del colectivo mencionado (MIDIS, 2021).	Se medirá por medio de las siguientes dimensiones: programación, organización, dirección y control.	Programación	Empadronamiento de beneficiarios	Ordinal
				Actualización de padrones	
				Priorización a población de extrema pobreza	
			Organización	Adquisición de insumos de calidad	
				Formación de comités	
				Certificaciones sanitarias	
				Distribución oportuna	
			Dirección	Coordinación	
				Trabajo en equipo	
				Supervisión de los comités	
Control	Monitoreo de los alimentos distribuidos				
	Retroalimentación				

## Anexo 2. Operacionalización de la variable satisfacción

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción	Respuesta emocional otorgada por las personas al interactuar con un determinado producto o servicio acorde con sus percepciones y actitudes desarrolladas hacia los mismos (Dos Santos, 2016).	Se analizará mediante las dimensiones de puntualidad, atención, calidad y distribución.	Puntualidad	Entrega oportuna	Ordinal
				Cumplimiento de actividades	
			Calidad	Aporte nutricional de la ración	
				Calidad de insumos y producto	
				Condiciones de entrega	
			Atención	Priorización al grupo etario beneficiario	
				Cumplimiento de la ejecución del presupuesto	
				Cordialidad en la entrega	
				Control de estados de nutrición	
				Lugar de almacenamiento del producto	
Distribución	Selección de los insumos alimentarios				
	Igualdad en la ración alimenticia diaria				
	Transparencia en el padrón de beneficiarios				

### Anexo 3. Cuestionario enfocado en la medición del Programa “Vaso de Leche”

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

#### **Programación**

1 2 3 4 5

- 1 Se realiza de forma apropiada el empadronamiento de los beneficiarios que conforman el Comité.
- 2 Se inspecciona el registro de los pobladores a beneficiarse con el Programa Vaso de Leche.
- 3 Se efectúa una actualización periódica del registro de los beneficiarios acorde al periodo establecido por ley vigente.
- 4 Se presenta los padrones de beneficiarios actualizados a la Municipalidad de forma oportuna.
- 5 Se selecciona a la población en condiciones de extrema pobreza como beneficiarios.
- 6 Todas las madres en condición vulnerable de la zona calificadas como potencial son beneficiarias del programa Vaso de Leche.

#### **Organización**

1 2 3 4 5

- 7 La municipalidad efectúa consultas acerca de la calidad de los insumos que conforman la ración proporcionada por el programa Vaso de Leche.
- 8 La municipalidad efectúa pruebas de degustación con las madres beneficiarias, a fin de verificar la calidad del producto ofrecido.
- 9 Los comités formados participan en el proceso de evaluación de la calidad de los alimentos otorgados por el programa Vaso de Leche.
- 10 Los comités desarrollan controles de crecimiento y seguimiento nutricional de los niños beneficiarios del programa.

- 11 La municipalidad opta por la adquisición de insumos alimenticios de notable valor nutricional a brindarse en el programa Vaso de Leche.
- 12 Los alimentos proporcionados en el programa Vaso de Leche poseen certificaciones sanitarias.

**Dirección**

**1 2 3 4 5**

- 13 La municipalidad realiza la distribución oportuna de los alimentos en las zonas de funcionamiento de los Comités del Programa Vaso de Leche.
- 14 El comité del programa efectúa la entrega de los alimentos provistos a los beneficiarios en crudo.
- 15 La municipalidad establece coordinaciones apropiadas con el Comité en la entrega de los alimentos del programa.
- 16 La municipalidad distrital coordina la firma del Acta de Recepción de alimentos junto a las PECOSAS de forma oportuna.
- 17 El trabajo realizado por el comité ha permitido el abastecimiento de los alimentos preparados a los beneficiarios por periodo mensual.
- 18 Se trabaja en equipo en el abastecimiento adecuado y efectivo de los productos a los beneficiarios del programa de forma mensual.

**Control****1 2 3 4 5**

- 19** La municipalidad efectúa una adecuada y periódica supervisión del desempeño de los comités del programa Vaso de Leche.
- 20** Se supervisa que los alimentos distribuidos en el programa Vaso de Leche sean consumidos por los beneficiarios registrados en los padrones.
- 21** Se efectúa inspecciones a la calidad de los alimentos proporcionados por el comité encargado.
- 22** Se desarrolla monitoreos constantes a la efectividad de la distribución de los alimentos a los beneficiarios del programa.
- 23** Se procura efectuar mejoras en la gestión realizada en el Programa Vaso de Leche.
- 24** La Contraloría General de La República ha realizado recomendaciones en el desarrollo del Programa Vaso de Leche.

#### Anexo 4. Cuestionario en la medición de la variable satisfacción

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

#### **Puntualidad**

1 2 3 4 5

- 1 La entrega de los productos alimenticios provistos por la municipalidad se realiza en los plazos establecidos.
- 2 Los beneficiarios reciben las raciones alimenticias de manera puntual todos los meses.
- 3 El comité cumple con las diferentes actividades y funciones asignadas por el Programa de Vaso de Leche.
- 4 El comité procura realizar las gestiones pertinentes para un abastecimiento oportuno de los productos a los beneficiarios.

#### **Calidad**

1 2 3 4 5

- 5 Los empaques de los alimentos contienen información precisa del aporte nutricional.
- 6 El aporte nutricional provisto por los alimentos es el adecuado.
- 7 Los insumos alimenticios proporcionados por la municipalidad cumplen con los criterios de calidad establecidos.
- 8 Se percibe la calidad de los productos alimenticios brindados por el comité encargado.
- 9 Se realiza esfuerzos por entregar los productos alimenticios en una presentación adecuada.
- 10 Las condiciones de entrega de los insumos demuestran la esmerada labor de la municipalidad por proveer de productos alimenticios de calidad.

#### **Atención**

1 2 3 4 5



- 11 La atención prestada en el programa Vaso de Leche se realiza conforme al padrón de beneficiarios.
- 12 Se realiza la entrega de los productos a la población priorizada en el programa Vaso de Leche.
- 13 Se efectúa una apropiada ejecución del presupuesto asignado al programa Vaso de Leche.
- 14 Se inspecciona el gasto del presupuesto por cada periodo mensual.
- 15 El comité brinda una atención cordial durante la entrega de los productos alimenticios a los beneficiarios.
- 16 El comité procura otorgar una respuesta inmediata ante cualquier inconveniente presentado en la entrega de la ración alimenticia.
- 17 El comité se preocupa por realizar un adecuado control de los estados de nutrición de los niños menores de 6 años beneficiarios.
- 18 Se efectúa un descarte de anemia en los niños menores de 6 años beneficiarios del programa Vaso de Leche.

**Distribución**

**1 2 3 4 5**

- 19 EL lugar de almacenamiento de los productos alimenticios se caracteriza por inocuidad.
- 20 Se realizan controles al lugar de almacenamiento de los productos para mantener su inocuidad.
- 21 El comité establece los criterios de selección de los insumos alimentarios antes de la recepción de los mismos.
- 22 El comité aprueba la calidad de los insumos seleccionados en la preparación de los productos.
- 23 Se brinda una ración equitativa a todos los beneficiarios.
- 24 Se recibe una ración alimenticia mensual en la porción adecuada.
- 25 La selección de los beneficiarios se realiza acorde con las leyes y normas establecidas.
- 26 Existe transparencia en la elaboración de los padrones de los beneficiarios.

## Anexo 5. Cálculo del tamaño de la muestra

Se efectuó el cálculo del número de los beneficiarios del programa social a través de la siguiente fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z_a^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_a^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{130 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (130-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$
$$n = 97$$

### **Dónde:**

N= Población del estudio comprendió 130 beneficiarios.

p= Eventos favorables correspondiente a 0.5.

q= Probabilidad de fracaso igual a 0.5.

z= Parámetro vinculado a un nivel de significancia del 5%

d= Margen de error concerniente a 0.05

n= Muestra compuesta por 97 beneficiarios del programa Vaso de Leche.

## Anexo 6. Validación del instrumento Programa de Vaso de Leche

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Programa "Vaso de Leche"	Programación	<b>Empadronamiento de beneficiarios</b>	Se realiza de forma apropiada el empadronamiento de los beneficiarios que conforman el Comité.	X		X		X		X				
			Se inspecciona el registro de los pobladores a beneficiarse con el Programa Vaso de Leche	X		X		X		X				
		<b>Actualización de padrones</b>	Se efectúa una actualización periódica del registro de los beneficiarios acorde al periodo establecido por ley vigente	X		X		X		X				
			Se presenta los padrones de beneficiarios actualizados a la Municipalidad de forma oportuna	X		X		X		X				
		<b>Priorización a población de extrema pobreza</b>	Se selecciona a la población en condiciones de extrema pobreza como beneficiarios	X		X		X		X				
	Todas las madres en condición vulnerable de la zona calificadas como potencial son beneficiarias del programa Vaso de Leche		X		X		X		X					
	Organización	<b>Adquisición de insumos de calidad</b>	La municipalidad efectúa consultas acerca de la calidad de los insumos que conforman la ración proporcionada por el programa Vaso de Leche.	X		X		X		X				
			La municipalidad efectúa pruebas de degustación con las madres beneficiarias, a fin de verificar la calidad del producto ofrecido	X		X		X		X				
		<b>Formación de comités</b>	Los comités formados participan en el proceso de evaluación de la calidad de los alimentos otorgados por el programa Vaso de Leche	X		X		X		X				
			Los comités desarrollan controles de crecimiento y seguimiento nutricional de los niños beneficiarios del programa	X		X		X		X				

Dirección	<b>Certificaciones sanitarias</b>	La municipalidad opta por la adquisición de insumos alimenticios de notable valor nutricional a brindarse en el programa Vaso de Leche	X		X		X		X			
		Los alimentos proporcionados en el programa Vaso de Leche poseen certificaciones sanitarias.	X		X		X		X			
	<b>Distribución oportuna</b>	La municipalidad realiza la distribución oportuna de los alimentos en las zonas de funcionamiento de los Comités del Programa Vaso de Leche.	X		X		X		X			
		El comité del programa efectúa la entrega de los alimentos provistos a los beneficiarios en crudo	X		X		X		X			
	<b>Coordinación</b>	La municipalidad establece coordinaciones apropiadas con el Comité en la entrega de los alimentos del programa.	X		X		X		X			
		La municipalidad distrital coordina la firma del Acta de Recepción de alimentos junto a las PECOSAS de forma oportuna	X		X		X		X			
	<b>Trabajo en equipo</b>	El trabajo realizado por el comité ha permitido el abastecimiento de los alimentos preparados a los beneficiarios por periodo mensual.	X		X		X		X			
		Se trabaja en equipo en el abastecimiento adecuado y efectivo de los productos a los beneficiarios del programa de forma mensual	X		X		X		X			
	Control	<b>Supervisión de los comités</b>	La municipalidad efectúa una adecuada y periódica supervisión del desempeño de los comités del programa Vaso de Leche	X		X		X		X		
			Se supervisa que los alimentos distribuidos en el programa Vaso de Leche sean consumidos por los beneficiarios registrados en los padrones.	X		X		X		X		
Se efectúa inspecciones a la calidad de los alimentos proporcionados por el comité encargado.			X		X		X		X			
<b>Monitoreo de los alimentos distribuidos</b>		Se desarrolla monitoreos constantes a la efectividad de la distribución de los alimentos a los beneficiarios del programa	X		X		X		X			
		<b>Retroalimentación</b>	Se procura efectuar mejoras en la gestión realizada en el Programa Vaso de Leche	X		X		X		X		
La Contraloría General de La República ha realizado recomendaciones en el desarrollo del Programa Vaso de Leche.	X			X		X		X				

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Questionario Programa "Vaso de Leche" de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

3. **TESISTA:**

4. Br. : JOSEPH HENRY ESLAVA SELEM

5. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 23 de mayo de 2022



Luis Arturo Montenegro Camacho  
LIC. ESTADÍSTICA  
ING. INVESTIGACIÓN  
DR. EDUCACIÓN  
CÓDIGO 347

Firma/ DNI. 16641200  
Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho  
EXPERTO

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Programa "Vaso de Leche"	Programación	Empadronamiento de beneficiarios	Se realiza de forma apropiada el empadronamiento de los beneficiarios que conforman el Comité.	X		X		X		X				
			Se inspecciona el registro de los pobladores a beneficiarse con el Programa Vaso de Leche	X		X		X		X				
		Actualización de padrones	Se efectúa una actualización periódica del registro de los beneficiarios acorde al período establecido por ley vigente	X		X		X		X				
			Se presenta los padrones de beneficiarios actualizados a la Municipalidad de forma oportuna	X		X		X		X				
		Priorización a población de extrema pobreza	Se selecciona a la población en condiciones de extrema pobreza como beneficiarios	X		X		X		X				
			Todas las madres en condición vulnerable de la zona calificadas como potencial son beneficiarias del programa Vaso de Leche	X		X		X		X				
	Organización	Adquisición de insumos de calidad	La municipalidad efectúa consultas acerca de la calidad de los insumos que conforman la ración proporcionada por el programa Vaso de Leche.	X		X		X		X				
			La municipalidad efectúa pruebas de degustación con las madres beneficiarias, a fin de verificar la calidad del producto ofrecido	X		X		X		X				
		Formación de comités	Los comités formados participan en el proceso de evaluación de la calidad de los alimentos otorgados por el programa Vaso de Leche	X		X		X		X				
			Los comités desarrollan controles de crecimiento y seguimiento nutricional de los niños beneficiarios del programa	X		X		X		X				

Programa "Vaso de Leche"	Certificaciones sanitarias	La municipalidad opta por la adquisición de insumos alimenticios de notable valor nutricional a brindarse en el programa Vaso de Leche	X		X		X		X					
		Los alimentos proporcionados en el programa Vaso de Leche poseen certificaciones sanitarias.	X		X		X		X					
	Distribución oportuna	La municipalidad realiza la distribución oportuna de los alimentos en las zonas de funcionamiento de los Comités del Programa Vaso de Leche.	X		X		X		X					
		El comité del programa efectúa la entrega de los alimentos provistos a los beneficiarios en crudo	X		X		X		X					
	Coordinación	La municipalidad establece coordinaciones apropiadas con el Comité en la entrega de los alimentos del programa.	X		X		X		X					
		La municipalidad distrital coordina la firma del Acta de Recepción de alimentos junto a las PECOSAS de forma oportuna	X		X		X		X					
	Trabajo en equipo	El trabajo realizado por el comité ha permitido el abastecimiento de los alimentos preparados a los beneficiarios por período mensual.	X		X		X		X					
		Se trabaja en equipo en el abastecimiento adecuado y efectivo de los productos a los beneficiarios del programa de forma mensual	X		X		X		X					
	Control	Supervisión de los comités	La municipalidad efectúa una adecuada y periódica supervisión del desempeño de los comités del programa Vaso de Leche	X		X		X		X				
			Se supervisa que los alimentos distribuidos en el programa Vaso de Leche sean consumidos por los beneficiarios registrados en los padrones.	X		X		X		X				
			Se efectúa inspecciones a la calidad de los alimentos proporcionados por el comité encargado.	X		X		X		X				
		Monitoreo de los alimentos distribuidos	Se desarrolla monitoreos constantes a la efectividad de la distribución de los alimentos a los beneficiarios del programa	X		X		X		X				
	Retroalimentación	Se procura efectuar mejoras en la gestión realizada en el Programa Vaso de Leche	X		X		X		X					
		La Contraloría General de La República ha realizado recomendaciones en el desarrollo del Programa Vaso de Leche.	X		X		X		X					

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario Programa "Vaso de Leche" de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

3. **TESISTA:**

4. Br. : JOSEPH HENRY ESLAVA SELEM

5. **DECISIÓN:**


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 23 de mayo de 2022

 <hr/> <p><i>Firma/DNI16672474</i> <b>Dr. Luis Montenegro Camacho</b> <b>EXPERTO</b></p>
--

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Programa "Vaso de Leche"	Programación	Empadronamiento de beneficiarios	Se realiza de forma apropiada el empadronamiento de los beneficiarios que conforman el Comité.	X		X		X		X		
			Se inspecciona el registro de los pobladores a beneficiarse con el Programa Vaso de Leche	X		X		X		X		
		Actualización de padrones	Se efectúa una actualización periódica del registro de los beneficiarios acorde al periodo establecido por ley vigente	X		X		X		X		
			Se presenta los padrones de beneficiarios actualizados a la Municipalidad de forma oportuna	X		X		X		X		
	Priorización a población de extrema pobreza	Se selecciona a la población en condiciones de extrema pobreza como beneficiarios	X		X		X		X			
		Todas las madres en condición vulnerable de la zona calificadas como potencial son beneficiarias del programa Vaso de Leche	X		X		X		X			
	Organización	Adquisición de insumos de calidad	La municipalidad efectúa consultas acerca de la calidad de los insumos que conforman la ración proporcionada por el programa Vaso de Leche.	X		X		X		X		
			La municipalidad efectúa pruebas de degustación con las madres beneficiarias, a fin de verificar la calidad del producto ofrecido	X		X		X		X		
		Formación de comités	Los comités formados participan en el proceso de evaluación de la calidad de los alimentos otorgados por el programa Vaso de Leche	X		X		X		X		
			Los comités desarrollan controles de crecimiento y seguimiento nutricional de los niños beneficiarios del programa	X		X		X		X		

	Certificaciones sanitarias	La municipalidad opta por la adquisición de insumos alimenticios de notable valor nutricional a brindarse en el programa Vaso de Leche	X		X		X		X		
		Los alimentos proporcionados en el programa Vaso de Leche poseen certificaciones sanitarias.	X		X		X		X		
	Distribución oportuna	La municipalidad realiza la distribución oportuna de los alimentos en las zonas de funcionamiento de los Comités del Programa Vaso de Leche.	X		X		X		X		
		El comité del programa efectúa la entrega de los alimentos provistos a los beneficiarios en crudo	X		X		X		X		
	Coordinación	La municipalidad establece coordinaciones apropiadas con el Comité en la entrega de los alimentos del programa.	X		X		X		X		
		La municipalidad distrital coordina la firma del Acta de Recepción de alimentos junto a las PECOSAS de forma oportuna	X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	El trabajo realizado por el comité ha permitido el abastecimiento de los alimentos preparados a los beneficiarios por periodo mensual.	X		X		X		X		
		Se trabaja en equipo en el abastecimiento adecuado y efectivo de los productos a los beneficiarios del programa de forma mensual	X		X		X		X		
	Control	Supervisión de los comités	La municipalidad efectúa una adecuada y periódica supervisión del desempeño de los comités del programa Vaso de Leche	X		X		X		X	
			Se supervisa que los alimentos distribuidos en el programa Vaso de Leche sean consumidos por los beneficiarios registrados en los padrones.	X		X		X		X	
			Se efectúa inspecciones a la calidad de los alimentos proporcionados por el comité encargado.	X		X		X		X	
		Monitoreo de los alimentos distribuidos	Se desarrolla monitoreos constantes a la efectividad de la distribución de los alimentos a los beneficiarios del programa	X		X		X		X	
	Retroalimentación	Se procura efectuar mejoras en la gestión realizada en el Programa Vaso de Leche	X		X		X		X		
		La Contraloría General de La República ha realizado recomendaciones en el desarrollo del Programa Vaso de Leche.	X		X		X		X		

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario Programa "Vaso de Leche" de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

3. **TESISTA:**

4. Br.: JOSEPH HENRY ESLAVA SELEM

5. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 23 de mayo de 2022



---

DNI.: 16417950  
Mg. Nelly María Gutiérrez Piedra.  
EXPERTO



# Anexo 7. Validación del instrumento Satisfacción de los beneficiarios

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
satisfacción	Puntualidad	Entrega oportuna	La entrega de los productos alimenticios provistos por la municipalidad se realiza en los plazos establecidos	X		X		X		X					
			Los beneficiarios reciben las raciones alimenticias de manera puntual todos los meses.	X		X		X		X					
	Cumplimiento de actividades		El comité cumple con las diferentes actividades y funciones asignadas por el Programa de Vaso de Leche.	X		X		X		X					
			El comité procura realizar las gestiones pertinentes para un abastecimiento oportuno de los productos a los beneficiarios.	X		X		X		X					
	Calidad	Aporte nutricional de la ración		Los empaques de los alimentos contienen información precisa del aporte nutricional	X		X		X		X				
				El aporte nutricional provisto por los alimentos es el adecuado.	X		X		X		X				
		Calidad de insumos y producto		Los insumos alimenticios proporcionados por la municipalidad cumplen con los criterios de calidad establecidos.	X		X		X		X				
				Se percibe la calidad de los productos alimenticios brindados por el comité encargado.	X		X		X		X				
	Condiciones de entrega		Se realiza esfuerzos por entregar los productos alimenticios en una presentación adecuada	X		X		X		X					
	Atención	Lugar de almacenamiento del producto		El lugar de almacenamiento de los productos alimenticios se caracteriza por inocuidad	X		X		X		X				
			Se realizan controles al lugar de almacenamiento de los productos para mantener su inocuidad	X		X		X		X					
		Selección de los insumos alimentarios	El comité establece los criterios de selección de los insumos alimentarios antes de la recepción de los mismos	X		X		X		X					
			El comité aprueba la calidad de los insumos seleccionados en la preparación de los productos.	X		X		X		X					
	Igualdad en la ración alimenticia mensual		Se brinda una ración equitativa a todos los beneficiarios.	X		X		X		X					
			Se recibe una ración alimenticia mensual en la porción adecuada	X		X		X		X					
	Igualdad en la ración alimenticia mensual		Se brinda una ración equitativa a todos los beneficiarios.	X		X		X		X					
			Se recibe una ración alimenticia mensual en la porción adecuada	X		X		X		X					

Grado y Nombre del Experto: Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho

Firma del experto :

DNI. 16641200

  
 Luis Arturo Montenegro Camacho  
 LIC. ESTADÍSTICA  
 M.G. INVESTIGACIÓN  
 DR. EDUCACIÓN  
 COESPE 262

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

3. **TESISTA:**

Br. : JOSEPH HENRY ESLAVA SELEM

4. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 23 de mayo de 2022



Luis Arturo Montenegro Camacho  
ING. ESTADÍSTICA  
N.º. INVESTIGACIÓN  
DR. EDUCACIÓN  
CÓDIGO 002

Firma/ DNI. 16641200  
Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho  
EXPERTO

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
satisfacción	Puntualidad	Entrega oportuna	La entrega de los productos alimenticios provistos por la municipalidad se realiza en los plazos establecidos	X		X		X		X					
			Los beneficiarios reciben las raciones alimenticias de manera puntual todos los meses.	X		X		X		X					
	Cumplimiento de actividades		El comité cumple con las diferentes actividades y funciones asignadas por el Programa de Vaso de Leche.	X		X		X		X					
			El comité procura realizar las gestiones pertinentes para un abastecimiento oportuno de los productos a los beneficiarios.	X		X		X		X					
	Calidad	Aporte nutricional de la ración		Los empaques de los alimentos contienen información precisa del aporte nutricional	X		X		X		X				
				El aporte nutricional provisto por los alimentos es el adecuado.	X		X		X		X				
		Calidad de insumos y producto		Los insumos alimenticios proporcionados por la municipalidad cumplen con los criterios de calidad establecidos.	X		X		X		X				
				Se percibe la calidad de los productos alimenticios brindados por el comité encargado.	X		X		X		X				
	Condiciones de entrega		Se realiza esfuerzos por entregar los productos alimenticios en una presentación adecuada	X		X		X		X					
	Atención	Lugar de almacenamiento del producto		El lugar de almacenamiento de los productos alimenticios se caracteriza por inocuidad	X		X		X		X				
			Se realizan controles al lugar de almacenamiento de los productos para mantener su inocuidad	X		X		X		X					

Selección de los insumos alimentarios		El comité establece los criterios de selección de los insumos alimentarios antes de la recepción de los mismos	X		X		X		X				
		El comité aprueba la calidad de los insumos seleccionados en la preparación de los productos.	X		X		X		X				
Igualdad en la ración alimenticia mensual		Se brinda una ración equitativa a todos los beneficiarios.	X		X		X		X				
		Se recibe una ración alimenticia mensual en la porción adecuada	X		X		X		X				
Igualdad en la ración alimenticia mensual		Se brinda una ración equitativa a todos los beneficiarios.	X		X		X		X				
		Se recibe una ración alimenticia mensual en la porción adecuada	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI. 16672474

Firma del experto :



Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI. 16672474

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

3. **TESISTA:**

Br. : JOSEPH HENRY ESLAVA SELEM

4. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 23 de mayo de 2022



---

*Firma/DNI16672474*  
**EXPERTO**  
*Dr. Luis Montenegro Camacho*

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
satisfacción	Puntualidad	Entrega oportuna	La entrega de los productos alimenticios provistos por la municipalidad se realiza en los plazos establecidos	X		X		X		X			
			Los beneficiarios reciben las raciones alimenticias de manera puntual todos los meses.	X		X		X		X			
	Cumplimiento de actividades		El comité cumple con las diferentes actividades y funciones asignadas por el Programa de Vaso de Leche.	X		X		X		X			
			El comité procura realizar las gestiones pertinentes para un abastecimiento oportuno de los productos a los beneficiarios.										
	Calidad	Aporte nutricional de la ración		Los empaques de los alimentos contienen información precisa del aporte nutricional	X		X		X		X		
				El aporte nutricional provisto por los alimentos es el adecuado.	X		X		X		X		
		Calidad de insumos y producto		Los insumos alimenticios proporcionados por la municipalidad cumplen con los criterios de calidad establecidos.	X		X		X		X		
				Se percibe la calidad de los productos alimenticios brindados por el comité encargado.	X		X		X		X		
	Condiciones de entrega		Se realiza esfuerzos por entregar los productos alimenticios en una presentación adecuada	X		X		X		X			
	Atención	Lugar de almacenamiento del producto		El lugar de almacenamiento de los productos alimenticios se caracteriza por inocuidad	X		X		X		X		
				Se realizan controles al lugar de almacenamiento de los productos para mantener su inocuidad	X		X		X		X		
		Selección de los insumos alimentarios		El comité establece los criterios de selección de los insumos alimentarios antes de la recepción de los mismos	X		X		X		X		
El comité aprueba la calidad de los insumos seleccionados en la preparación de los productos.				X		X		X		X			
Igualdad en la ración alimenticia mensual			Se brinda una ración equitativa a todos los beneficiarios.	X		X		X		X			
			Se recibe una ración alimenticia mensual en la porción adecuada	X		X		X		X			
Igualdad en la ración alimenticia mensual			Se brinda una ración equitativa a todos los beneficiarios.	X		X		X		X			
			Se recibe una ración alimenticia mensual en la porción adecuada	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Nelly María Gutiérrez Piedra.  
 Firma del experto:  
 DNI.: 16417950



EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape

3. **TESISTA:**

Br. : JOSEPH HENRY ESLAVA SELEM

4. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

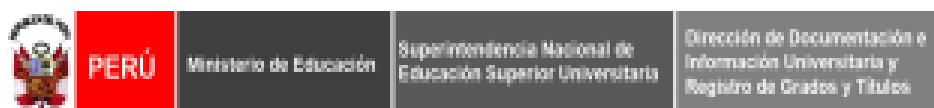
Chiclayo 23 de mayo de 2022



---

DNI. 16417950  
Mg. Nelly María Gutiérrez Piedra.  
EXPERTO

## Anexo 8. Constancias de SUNEDU de cada validador



### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellido(s) **MONTENEGRO CAMACHO**  
Nombres **LUIS ARTURO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **16641200**

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**  
Fecha de Expedición **29/12/17**  
Resolución/Acta **0422-2017-UCV**  
Diploma **052-023316**  
Fecha Matrícula **05/01/2013**  
Fecha Egreso **31/12/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
06 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0007160101

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 06/06/2022 12:37:34-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>MONTENEGRO CAMACHO</b>
Nombres	<b>LUIS</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Número de Documento de Identidad	<b>16672474</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
Rector	<b>ORBEGOSÓ VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO</b>
Secretario General	<b>SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL</b>
Decano	<b>MOYA RONDO RAFAEL MARTIN</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>DOCTOR</b>
Denominación	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b>
Fecha de Expedición	<b>17/06/2014</b>
Resolución/Acta	<b>0742-2014-UCV</b>
Diploma	<b>A1670953</b>
Fecha Matricula	<b>Sin información (****)</b>
Fecha Egreso	<b>Sin información (****)</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
**06 de Junio de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 000798138

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
**JEFA**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 06/06/2022 12:31:27-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <http://enlinea.sunedu.gob.pe>





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GUTIERREZ PIEDRA
Nombres	NELLY MARIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16417320

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	22/11/19
Resolución/Acta	0368-2019-UCV
Diploma	052-073626
Fecha Matrícula	09/10/2017
Fecha Egreso	20/01/2019

Fecha de emisión de la constancia:  
19 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 9000026490

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 19/07/2022 20:52:09-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27309 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 9. Confiabilidad del instrumento Programa de Vaso de Leche

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	24

Anexo 10. Confiabilidad del instrumento Satisfacción

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	26

## Anexo 11. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método
Programa "Vaso de Leche" y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape	<b>General</b>	<b>General</b>				Diseño: No experimental descriptivo – correlacional
	¿Cuál es la relación entre el programa "Vaso de Leche" y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape?	Determinar la relación entre el programa "Vaso de Leche" y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape	H <sub>1</sub> : Existe relación significativa entre el programa "Vaso de Leche" y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape.	Variable 1: Programa de Leche"	Programación Organización Dirección Control	Nivel: Correlacional
	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>				Población: 130 beneficiarios distribuidos en 12 comités.
	¿Cuál es el nivel de impacto del Programa "Vaso de Leche" en un Centro Poblado de Chongoyape?	Identificar el nivel de impacto del Programa "Vaso de Leche" en un Centro Poblado de Chongoyape.	H <sub>0</sub> : No existe relación significativa entre el programa "Vaso de Leche" y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape.	Variable 2: Satisfacción de los beneficiarios.	Puntualidad Calidad Atención Distribución	Muestra: 97 beneficiarios procedentes de 12 comités del programa Vaso de Leche situados en un Centro Poblado de Chongoyape.
	¿Cuál el nivel de satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape?	Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape.				Muestreo: Probabilístico aleatorio simple
	¿Cuál es la relación entre las dimensiones del programa "Vaso de Leche" y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape?	Identificar la relación entre las dimensiones del programa "Vaso de Leche" y la satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape.				Instrumentos: Cuestionario
	¿Cuál la relación entre las dimensiones de la satisfacción y el programa "Vaso de Leche" en un Centro Poblado de Chongoyape?	Identificar la relación entre las dimensiones de la satisfacción y el programa "Vaso de Leche" en un Centro Poblado de Chongoyape.				Procesamiento y análisis de datos: Excel y SPSS versión 26 en el cálculo de estadísticos descriptivos e inferenciales.

Anexo 12. Base de datos de la variable Programa “Vaso de Leche”

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	2
3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	2
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	
6	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	3	2	
7	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	2	
8	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	2	
9	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	3	2	
10	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	
11	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	
12	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	
13	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	
14	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	
15	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	
16	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	
17	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	
19	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	
20	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	
21	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	
22	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	
23	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	3	3	3	3	3	2	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	3	3	3	3	2	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2	3	3	3	3	3	2	

26	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	3	3	3	3	2
27	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	3	3	3	3	3	2
28	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	3	3	3	3	2
29	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	3	3	3	3	3	2
30	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	2	3	3	3	3	3	2
31	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	2	1	3	3	3	3	2
32	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2
33	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2
34	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2
35	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2
36	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2
37	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	2	2	2	2	3	3	2
38	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	4	4	1	2	2	2	2	3	2
39	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2
40	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	1	2	2	2	2	3	2
41	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2
42	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
43	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
44	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
45	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2
46	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2
47	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
48	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2
49	4	3	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
50	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1
51	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1
52	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1
53	2	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1

54	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1
55	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1
56	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1
57	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1
58	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1
59	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1
62	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1
63	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1
64	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1
65	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1
66	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1
67	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1
68	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1
69	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1
70	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
71	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1
72	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
73	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
74	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
75	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
76	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1
77	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
78	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1
79	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
80	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1
81	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1

82	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
83	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
84	1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
85	1	1	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
86	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
87	1	1	1	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
88	1	1	1	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
89	1	1	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
90	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
91	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
92	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
93	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
94	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
96	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



Anexo 13. Base de datos de la variable Satisfacción

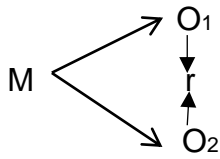
N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
6	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
10	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
11	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
12	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4
14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
15	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
18	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
20	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
21	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
22	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
23	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
24	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
25	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4

26	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
27	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
28	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
29	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
30	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4
31	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4
32	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4
33	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4
34	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4
35	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4
36	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	1	3	3	4	4	4	4
37	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	4	4	4	4
38	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	4	4	4	4
39	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	4	4	4	4
40	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	4	4	4	4
41	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	5	4	4	4
42	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	4	4	4
43	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	4	4	4
44	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4
45	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4
46	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4
47	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4
48	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	5	4
49	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4
50	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	4	3	4	4
51	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	4	3	4	4
52	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	4	3	4	4
53	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	3	4	4

54	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	3	4	4
55	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	4	4
56	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	4	4
57	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4
58	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	4	4
59	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	5
60	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4
61	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4
62	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4
63	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4
64	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4
65	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4
66	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4
67	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4
68	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4
69	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	4
70	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4
71	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4
72	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4
73	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4
74	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4
75	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4
76	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4
77	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	3	4
78	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4
79	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
80	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
81	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3

82	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	
83	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
84	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
85	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
86	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
87	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
88	2	3	2	2	3	3	2	1	2	4	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	
89	2	3	2	2	3	3	2	1	2	4	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3
90	2	3	2	2	3	3	2	1	2	4	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	
91	2	3	2	1	2	2	2	1	2	4	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	
92	2	2	2	1	2	2	2	1	1	4	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	
93	2	2	1	1	2	2	2	1	1	4	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	
94	2	2	1	1	2	2	2	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	
95	1	2	1	1	2	2	2	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1	
96	1	2	1	1	2	2	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1	
97	1	2	1	1	2	2	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	

## Anexo 14. Diseño de Investigación



Dónde:

M= Muestra sujeta a análisis

O<sub>1</sub>: Programa Vaso de Leche

O<sub>2</sub>: Satisfacción

r: Relación o asociación de una variable con otra.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, COTRINA CABRERA MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Programa "Vaso de Leche" y satisfacción de los beneficiarios en un Centro Poblado de Chongoyape", cuyo autor es ESLAVA SELEM JOSEPH HENRY, 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.

CHICLAYO, 07 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
COTRINA CABRERA MARIA ELENA <b>DNI:</b> 16702840 <b>ORCID</b> 0000-0003-0289-1786	Firmado digitalmente por: CCABRERAME el 07-08- 2022 17:35:44

Código documento Trilce: TRI - 0399979